

Általános szerződési feltételek

1. Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a www.alkot-lak.hu weboldalon (a továbbiakban: honlap) elérhető szolgáltatás igénybevételének igénybevevő (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit. A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető tájékoztatások nyújtják.

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni Webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket, és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. A szerződés nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, így online adásvételi szerződés jön létre. A megkötött szerződés későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal. A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

A Felhasználó a honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

2. A Szolgáltató

Név: Madarász Tímea ev.

Székhely: 7100 Szekszárd, Zöldkert u. 24.

Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Garay tér 8.

Üzlethelyiség címe: 7100 Szekszárd, Garay tér 8.

Képviselő neve: Madarász Tímea

Egyéni vállalkozás nyilvántartási száma: 12754309

Adószám: 65026304-1-37

Kibocsájtó okmányiroda: Szekszárd települési Önkormányzat jegyzője

Számlavezető pénzügyintézet: MKB Bank Nyrt

Számlaszám: 10104617-56521500-01004009

IBAN számlaszám: HU88-10104617-56521500-01004009

E-mail cím: madarasztimi@gmail.com

Telefonszám: +36/30/584-7358

Szerződés nyelve: magyar

Webáruház domain: alkot-lak.hu

Tárhely szolgáltató:

Tárhely szolgáltató cégnév: UNAS Online Kft.

Tárhely szolgáltató székhely cím: H-9400 Sopron, Kőszegi út 14.

Tárhely szolgáltató e-mail cím: unas@unas.hu

3. A honlapon folytatott tevékenység

Webáruházunk kreatív hobbi termékek értékesítésével foglalkozik.

3.1.A kínált termékek az alábbiak szerint kategorizálhatóak:

- Dekorálható tárgyak
- Festékek
- Hobbivegyszerek
- Szalvéták, rizspapírok
- Quilling technika
- Mozaikozás
- Kosárfonás
- Gyertyaöntés
- Vasalható gyöngy
- Dekorgumi
- Barkácsfilc
- Gipszöntés, agyag
- Gyurmák
- Mintalyukasztók
- Koszorúkészítés
- Papír
- Kaparós matricák
- Sablonok, bélyegzők, tintapárnák
- Ecsetek, szerszámok
- Kiegészítők
- Készítsd magad barkácscsomagok
- Szalagok, zsinórok
- Pixelhobby
- Csillámtetoválás
- Gyöngyök
- Ékszerkészítés
- Könyvek
- Húsvét
- Karácsony

4. Felhasználási feltételek

4.1. Felelősség

A Felhasználó a honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a honlap használói által tanúsított magatartásért és hogy a Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

A Felhasználók által a honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

4.2. Szerzői jogok

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, stb...) szerzői jogvédelem alá esik, így kereskedelmi célokra másolni, módosítani, terjeszteni tilos!

5. A honlapon történő vásárlás

5.1. Megrendelés folyamata

A honlap termékbemutató, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategóriarendszerbe sorolva találhatóak meg. Az **Akciós termékek** kategóriában az áruházban kapható összes akciós termék megtalálható. Minden terméknel külön-külön szerepel az akció kezdeti és lejárat dátuma, vagy a kezdeti dátum és a **készlet erejéig** megjelölés. Az **Újdonságok** menüpontban található a honlap kínálatában újonnan megjelenő termékek.

A kategória nevére kattintva a benne szereplő termékek listája látható. Ha az adott kategóriában lévő összes termék nem fér ki egy oldalra, akkor a termékek felett és alatt lévő számok segítségével lehet lapozni. A termék listáról a részletes termék oldal a termék nevére klikkelve érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról.

A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján terméket keresni. A keresési feltételeknek megfelelő termék találatok a kategóriákhoz hasonlóan listászerűen jelennek meg.

A választott termék a kosár gomb segítségével helyezhető a kosárba, a gomb mellett a szükséges darabszám beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt. A Kosár ürítése gomb segítségével lehetőség van a kosár teljes kiürítésére is. A Felhasználó a Megrendelés gombra klikkelve folytathatja a vásárlási folyamatot. Második lépésként lehetőség van belépésre, regisztrációra, valamint regisztráció nélküli vásárlásra.

A regisztráció, és a regisztráció nélküli vásárlás esetén az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia: e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, valamint ha ettől eltérő a szállítási cím. Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy jelszó megadása is szükséges. A sikeres regisztrációról a Felhasználó e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól, ez esetben új vásárláshoz újra kell regisztrálnia. A hozzáférési adatok titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A Felhasználó felelős az adatai frissítéséért, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre. Amennyiben a Felhasználó korábban regisztrált a honlapon, a megrendelési folyamat az e-mail címének és jelszavának megadásával folytatható.

A megrendelés következő lépéseként a Felhasználónak ki kell választania a számára megfelelő fizetési és szállítási módot. A Felhasználó egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt termékeket, azok mennyiségét. Adatbeviteli hibák esetén a ceruza ikon segítségével javíthat a megadott adatokon. Ha mindent megfelelőnek talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével véglegesítheti rendelését. Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé.

Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a belépést a **Vásárló Belépés** ablak, vagy a **Belépés** menüpont segítségével végezheti el. Belépés után megjelenik egy **Adatok módosítása** menüpont, ahol a regisztráció során megadott adatait tudja módosítani, valamint a leadott megrendelésének adatait, és állapotát követheti nyomon.

5.2. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Szolgáltató a Felhasználót 48 órán belül tájékoztatja a visszaigazolásról. Ha a Felhasználó nem kapja ezt meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékeket nem köteles átvenni.

A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott adatokat, a rendelési adatokat, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

5.3. A megrendelés feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 10-17 óráig.

A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejáratá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.

Cégünk minden esetben e-mailen visszaigazolja megrendelését. Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 3-8 munkanapon belül.

A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertetőkből a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészében. Részben történő teljesítésre kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor! A termék vételára - előre történő kiegyenlítése esetén - visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére. Amennyiben a megrendelés elküldését követően nem kap a megadott e-mail címre visszaigazolást, javasoljuk, ellenőrizze a SPAM (levélszemét) mappát a levelező rendszerében. Amennyiben nem kapta meg a visszaigazolást, kérjük, vegye fel a kapcsolatot velünk a megadott elérhetőségeken.

Megrendelés visszaigazoló e-mail feladó név: Madarász Tímea

Megrendelés visszaigazoló e-mail küldő cím: madarasztimi@gmail.com

5.4. A szerződés létrejötte

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A szerződés az automatikus visszaigazolás megérkezésével jön létre.

5.5. A szerződés iktatása

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető.

5.6. Számla

A szolgáltató papíralapú számlát állít ki, melyet a vásárló a csomaggal együtt kap meg.

Amennyiben a vásárló egyes tételekről külön számlát szeretne kérni, akkor kérjük azt a rendelésnél a megjegyzés mezőbe tüntesse fel, vagy pedig a rendeléssel egy időben e-mail formájában (madarasztimi@gmail.com) jelezze felénk.

5.7. Fizetés

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak bruttó árak, melyek tartalmazzák a törvényben előírt áfát és nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra!

Weboldalunkon lehetőség van:

5.7.1. Utánvétes fizetésre:

Ebben az esetben a csomag kézhezvételekor a vásárló a futárnak/postásnak fizet készpénzben. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát a csomag tartalmazza. Kérjük a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét, és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!

Utánvétes fizetés díja: 0-20000 Ft rendelési összegig: 570.-Ft

5.7.2. Előre utalás:

Előre utalásra: Ebben az esetben a vásárló a megadott bankszámlaszámlára utalja a vásárlás összegét. (Madarász Tímea ev. 10104617-56521500-01004009) Az utalást kérjük, akkor tegye meg, mikor egy megerősítő e-mailt küldünk arról, hogy a csomagot összeállítottuk, illetve a pontos végösszegről. Ez azért fontos, mert előfordulhat, hogy bizonyos termékek nincsenek raktáron. A számlát a csomag tartalmazza. Kérjük a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét, és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!

5.7.3. Készpénzzel/Bankkártyával az üzletben:

Webshopunkban lehetőség van a vásárolt termékek személyes átvételére. Ebben az esetben a fizetés az átvétel helyszínén (Alkot-Lak Kreatív Hobby Szaküzlet, 7100 Szekszárd, Garay tér 8.) történik készpénzzel vagy bankkártyával.

5.8. Átvételi lehetőség, Szállítás

5.8.1. Posta csomag:

Webáruházunkban történt megrendeléseit a Magyar Posta Zrt. kézbesíti. A csomagok szállítási határideje 3-8 munkanap (raktárkészlet függvényében). A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban. Amennyiben ebben az időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni. A Magyar Posta Zrt. egyszeri kézbesítést kísérel meg, sikertelen kézbesítés esetén a csomag a Magyar Posta Zrt. helyi fiókjában átvethető. Az át nem vett csomagok szállítási költségét a megrendelőre terheljük!

A termék átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, a terméken, a Felhasználó kérheti a postástól/futártól jegyzőkönyv felvételét, mert a termék postástól/futártól való átvételével illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni.

Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!

Házhoz szállítás díja:

Magyarországon belüli szállítás esetén maximum 40 kg

Megrendelés végösszege Szállítási költség

0-20.000 Ft Csomagautomatába, PostaPontra kézbesítve maximum 20 kg-ig: 990.-Ft/csomag

Postán maradóként kézbesítve maximum 30 kg-ig : 990.-Ft/csomag

Háznál történő kézbesítés : 0-10 kg-ig 1990.-Ft/csomag

10-20 kg-ig 2990.-Ft/csomag

20-40 kg-ig 5990.-Ft/csomag

20.000 Ft felett Ingyenes

5.8.2. Foxpost automatában történő átvétel:

Megrendelés végösszege Szállítási költség

0-20.000 Ft 1700 Ft

20.000 Ft felett Ingyenes

5.8.3. Személyes átvétel:

Lehetőség van a csomagok személyes átvételére az üzlet nyitvatartási idejében.

A személyes átvétel helyszíne: Alkot-Lak Kreatív Hobby Szaküzlet, 7100 Szekszárd, Garay tér 8.

Üzletünk nyitva tartása:

Hétfő-Péntek: 9-17 óra

Szombat: 9-12 óra

A Szolgáltató - eltérő megállapodásának hiányában - a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket. A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni akkor, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

5.9. Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatosan

A megrendelés elküldésével fizetési kötelezettsége keletkezik. Kizárólag abban az esetben rendelje meg a kívánt termékeket, amennyiben a csomag átvételekor ki tudja fizetni annak díját a futárnak! Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén, az újra küldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő átutalása – kiegyenlítése esetén áll módunkban ismételt elindítani!

6. Elállási jog

6.1. Elállási/Felmondási jog gyakorlásáról szóló tájékoztatás

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II.26.) Kormányrendelet alapján úgynevezett indoklás nélküli elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illeti meg a fogyasztót az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén, és e jogot néhány kivételtől eltekintve a fogyasztó minden esetben gyakorolhatja.

Mely időponttól gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

Termék megrendelése esetén a termék átvételétől, míg szolgáltatás igénybevétele esetén a szerződéskötés napjától számítandó az elállási határidő. **Lényeges, hogy elállási jogunkat a szerződés megkötésének napja és a termék megérkezésének napja közötti időszakban is gyakorolhatjuk.**

Milyen időtartamon belül gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

A termék átvételétől és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésétől számított **14 napon** (naptári nap!) belül élhetünk elállási jogunkkal. Az általános szabályok szerint a határidőbe a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötés napja nem számít bele.

Ön 14 napon belül jogosult indoklás nélkül elállni a szerződéstől.

- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén: „a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével”;
- termék adásvételére irányuló szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.”;
- több termék szolgáltatásakor: „attól a naptól számított 14 nap elteltével, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi.”;
- több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.”;
- termék meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy átveszi az első terméket.”
- Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre:

Alkot-Lak Kreatív Hobby Szaküzlet Madarász Tímea EV .

7100 Szekszárd, Garay tér 8.

Elektronikus levelezési cím: madarasztimi@gmail.com

Ebből a célból felhasználhatja a 11-as pontban szereplő elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározott elállási és felmondási jogot a rendeletben foglaltakkal összhangban gyakorolta.

6.2. Az elállási/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

Ön köteles számunkra a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

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

Nem illeti meg a fogyasztót az elállási / felmondási jog:

- Olyan termék esetén, melynek ára a vállalkozás által nem irányítható pénzügyi mozgások, ingadozásoktól függ.
- Kifejezetten a fogyasztó kérésére, az ő által szabott igények alapján egyedi kérésének megfelelően került előállításra.
- Romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termékek.
- Hang, illetve kép, vagy szoftver esetén, ha a csomagolását felbontotta.
- Olyan zárt csomagolású termékek esetén, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból a védőcsomagolás felbontását követően nem küldhető vissza.

7. Szavatosság

7.1. A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és jótállásról szóló tájékoztató

7.1.1 Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az **Alkot-Lak Kreatív Hobby Szaküzlet Madarász Tímea EV** hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított 12 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Alkot-Lak Kreatív Hobby Szaküzlet Madarász Tímea EV vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított 12 hónap eltelté után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

7.1.2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön 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 Ön termékszavatossági igényét?

A fogyasztó egyértelmű kötelezettsége az, hogy a hiba felfedezése után, késedelem nélkül közölje a hibát a gyártóval.

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek 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.

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

7.1.3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Ön az Alkot-Lak Kreatív Hobby Szaküzlet Madarász Tímea EV hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben jótállási igényt érvényesíthet a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet (az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról,) és a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól) szabályai szerint.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás alapján érvényesíthető jogok attól függenek, hogy a jótállás a felek megállapodásán vagy jogszabály rendelkezésén alapul-e, így:

- a kötelező jótállás keretében a jótállási idő alatt felmerülő minőségi kifogás esetében a szavatossági jogokat (kijavítást, kicserélést, árszézállítást, elállást) lehet – de kedvezőbb feltételekkel – érvényesíteni, (A kötelező jótállás a fogyasztóra nézve kedvezőbb, ugyanis a jótállás teljes időtartama alatt az eladót terheli a bizonyítás, azaz csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.)
- ha a jótállás szerződésen alapul, a felek megállapodása szerinti tartalmú jogok illetik meg a jogosultat, azzal, hogy, amennyiben nem rendelkeznek ezekről, úgy szintén a Ptk. szerinti szavatossági jogokat érvényesíthet a jogosult.

A jótállás időtartama

A jótállási idő a tényleges teljesítéssel kezdődik, tartamát az ún. kötelező jótállás esetében az azt rendelő jogszabály, míg szerződéses jótállásnál a felek megállapodása határozza meg.

A kötelező jótállás alá tartozó termék esetében annak áráról függ, hogy hány év jótállás jár. A jótállási idő a termék áráról függően 1 év, 2 év vagy 3 év lehet.

Ha a kötelező jótállás alá eső termék ára 10 000 Ft – 100 000 Ft közé esik, 1 év jótállás vonatkozik a termékre.

Ha a kötelező jótállás alá eső termék ára 100 001 Ft – 250 000 Ft közé esik, 2 év jótállás vonatkozik a termékre.

Ha a kötelező jótállás alá eső termék ára a 250 000 Ft-ot meghaladja, 3 év jótállás vonatkozik a termékre.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállás idő kezdő időpontja a termék fogyasztónak történő átadása, vagy ha az eszközt üzembe kell helyezni és azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, akkor az üzembe helyezés napja. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyeztetni üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

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.

Amennyiben a vásárolt termék első alkalommal hibásodik meg és a terméket értékesítő vállalkozás vagy a szerviz megállapítja, hogy a termék nem javítható, akkor a vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni, ha ez nem lehetséges vételárat 8 napon belül visszatéríteni a vásárló részére.

Meghibásodás esetén, ha a javítási idő a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót legkésőbb a 15. napon tájékoztatni köteles a javítás várható időtartamáról.

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó terméket 30 napon belül nem tudja megjavítani a vállalkozás/szerviz, akkor a vállalkozás 8 napon belül cserélni köteles a terméket, ha erre nincs lehetőség, a vételárat 8 napon belül köteles visszatéríteni a fogyasztó részére.

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó termék a harmadik javítást követően újból meghibásodik, akkor a vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni a terméket, tehát negyedik alkalommal már nem ragaszkodhat a javításhoz a vállalkozás. Amennyiben nem lehetséges a vételárat 8 napon belül köteles visszatéríteni a fogyasztó részére.

A javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást, kereskedőt a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről. Ha megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, vagy javítása nem lehetséges harminc nap alatt a javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni erről a vállalkozást a megállapítást követő öt munkanapon belül.

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet.

8. Panaszügyintézés

8.1. Panasznak tekinthetőek:

- Termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatos kellemetlenségek,
- Kifogástétel a vállalkozás eljárásával, tevékenységével kapcsolatban,
- Minden olyan esemény jelentése, amelyben felmerül, hogy a vállalkozás nem tett eleget szerződéses-, illetve jogszabályi kötelezettségeinek.

8.2. A panasz bejelentésének módjai:

Személyesen, levélben, elektronikus levélben

8.2.1. Szóbeli panasz:

- személyesen:
 - Panaszügyintézés helye: 7100 Szekszárd, Garay tér 8.
 - Nyitvatartási idő: Hétfőtől Péntekig 09:00-17:00 óráig,

8.2.2. Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton : levelezési cím: Madarász Tímea 7100 Szekszárd, Zöldkert u. 24.
- elektronikus levélben: madarasztimi@gmail.com

A vásárló eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a vásárló meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

8.3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

a./ Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a vállalkozónak azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozónak jegyzőkönyvet kell felvennie. Ha a vásárló a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozónak a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet kell felvennie.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a vásárlónak át kell adni.

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat tartalmaznia kell:

- a vásárló neve,
- a vásárló lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a vásárló panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a vásárló panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett rendelés/vásárlás száma, ügytől függően
- a vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a vásárló aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- a panasszal érintett vállalkozó neve és címe.

b./Írásbeli panasz:

Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően **harminc napon belül** köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

8.4. A panasszal kapcsolatos adatkezelés:

A vállalkozó a panaszkezelése során a következő adatokat kérheti a vásárlótól:

- neve,
- rendelés/vásárlás száma,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- vásárló igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a vásárló birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a vállalkozónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró vásárló esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó vásárló adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

8.5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a vásárló valamely fogyasztóvédelmi problémájának megoldása érdekében az alábbi intézményekhez fordulhat segítségért:

a fogyasztóvédelmi hatóság fogyasztóvédelmi jogszabálysértés esetén jár el,

a békéltető testület egyéni ügye megoldásában segít,

az Európai Fogyasztói Központ határon átnyúló fogyasztói jogvitája megoldásában segít.

Fogyasztóvédelmi hatóság:

A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a vállalkozás piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. 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 fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége

Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.

Telefon: 74/795-385

E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Békéltető testület

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett független testület. Hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A vállalkozásnak együttműködési kötelezettsége van, ami azt jelenti, hogy a békéltető testületi meghallgatásra a vállalkozás köteles válasziratot benyújtani, valamint legalább online módon részt venni a meghallgatáson, illetve a döntés végrehajtásáról a testületet értesíteni. Ellenkező esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki rá a fogyasztóvédelmi hatóság.

2024 január 1-jétől a békéltető testületek regionális alapon működnek. Főszabály szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, azonban a fogyasztó kérheti, hogy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület járjon el. 2024. január 1-jétől a meghallgatások tekintetében az online meghallgatás kerül főszabályként rögzítésre, kivétel, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér. 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 testületi eljárás megindításának feltétele, azaz az eljárás előtti első lépés, hogy a fogyasztó, azaz a vevő, illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a békéltető testülethez.

Fontos kiemelni, hogy a békéltető testületi döntés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Tehát a bírói út igénybe vétele a békéltető testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.

Békéltető Testületek elérhetősége:

Baranya Vármegyei Békéltető TestületCíme: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422Elnök: Dr. Gőbölös RékaHonlap cím: www.baranyabekeltetes.huE-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető TestületCíme: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.Levelzési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.Telefonszáma: (46) 501-090Elnök: Dr. Tulipán PéterHonlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.huE-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető TestületCíme: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.Levelzési cím: 1253 Budapest Pf. 10.Telefonszáma: (1) 488-2131Elnök: Dr. Inzelt Éva VeronikaHonlap cím: www.bekeltet.bkik.huE-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető TestületCíme: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellékElnök: Dr. Horváth Péter KárolyHonlap cím: www.bekeltetes-csongrad.huE-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető TestületCíme: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.Telefonszáma: (22) 510-310Elnök: Dr. Csapó Csilla Honlap cím: www.bekeltetesfejrer.huE-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető TestületCíme: 9021 Győr, Szent István út 10/A.Telefonszáma: (96) 520-217Elnök: Dr. Bagoly BeátaHonlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekeltetoE-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető TestületCíme: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745Fax száma: (52) 500-720Elnök: Dr. Hajnal ZsoltHonlap cím: www.hbmbekeltetes.huE-mail cím: bekelteto@hbmkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető TestületCíme: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.Levelzési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81 Telefonszáma: (1) 792-7881Fax száma: (1) 792-7881Elnök: Dr. Nadrai GézaHonlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.huE-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Európai Fogyasztói Központ – határon átnyúló panaszok

Amennyiben külföldi céggel szemben merül fel fogyasztói panasz, az Európai Fogyasztói Központ segít Önnek a panasz megoldásában. A Központ a más EU-s országban, Izlandon vagy Norvégiában honos vállalkozással szemben érdemi szakmai panaszkezelési segítséget nyújt, más külföldi országban székhellyel rendelkező cég esetén pedig tájékoztatást ad a lehetséges megoldási lehetőségekről és fórumokról.

Az Európai Fogyasztói Központ az alábbi elérhetőségeken lehet fordulni:

- postai úton (Igazságügyi Minisztérium – Európai Fogyasztói Központ; 1357 Budapest Pf. 2.),
- e-mailen (info@magyarefk.hu), valamint
- telefonon a 06-1-896-77-47-es számon.

Online vitarendezési platform

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére. Az Európai Unió online vitarendezési platformjának honlapját itt érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>, ahol fogyasztónak minősülő magánszemélyként Ön a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését kezdeményezheti, amennyiben online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos a jogvitája. Az európai online vitarendezési platform elérhető az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, többek között magyarul is.

Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén kizárólag a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület hoz döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben. Fogyasztónak az a természetes személy minősül, „aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást”. Online szolgáltatási szerződésnek minősül minden olyan pénzügyi szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a szolgáltató vagy a szolgáltató közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg azt vagy köt arra szerződést.

A hazai OVR kapcsolattartó pont elérhetőségei az alábbiak:

Innovációs és Technológiai Minisztérium - Európai Fogyasztói Központ

Székhely: 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Levelzési cím: 1440 Budapest Pf. 1.

Telefon: 06-1-795-52-33

E-mail: odr@itm.gov.hu

Amennyiben online vitarendezési platformon keresztül történő panaszt tenne vállalkozásunkkal szemben, a „A kereskedő e-mail címe”-nél a madarasztimi@gmail.com elérhetőséget kell megadni.”

Felügyeleti szerveink:

Szekszárd MJV jegyzője

7100 Szekszárd, Béla király tér 8. Tel: 74/504-100

Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.

Telefon: 74/795-385

E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

8.6. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet a vállalkozás.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlével postára adásának dátumát.

A panasz és az arra adott válasz megőrzési ideje öt év.

9. Jogérvényesítési lehetőségek

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

- A fogyasztó valamely fogyasztóvédelmi problémájának megoldása érdekében az alábbi intézményekhez fordulhat segítségért:
 - a fogyasztóvédelmi hatóság: fogyasztóvédelmi jogszabálysértés esetén jár el. A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a vállalkozás piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. A fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.
 - Fogyasztóvédelmi hatóság elérése:
Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefon: 74/795-385
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu
 - a békéltető testület egyéni ügye megoldásában segít. Ha a fogyasztónak vásárlásával kapcsolatban kifogása merül fel, és azt nem tudja a vállalkozással rendezni, a gyors, ingyenes és egyszerű eljárást lefolytató békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület egyezséget próbál meg létrehozni a fogyasztó és a vállalkozás között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben. Fontos, hogy a vásárló csak szerződésének teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltüntetés, stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.
Békéltető Testületek elérhetősége:
Baranya Vármegyei Békéltető TestületCíme: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422Elnök: Dr. Góbbölös RékaHonlap cím: www.baranyabekeltetes.huE-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu
 - **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.Levellezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.Telefonszáma: (46) 501-090Elnök: Dr. Tulipán PéterHonlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.huE-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
 - **Budapesti Békéltető Testület**Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.Levellezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.Telefonszáma: (1) 488-2131Elnök: Dr. Inzelt Éva VeronikaHonlap cím: www.bekeltet.bkik.huE-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
 - **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellékElnök: Dr. Horváth Péter KárolyHonlap cím: www.bekeltetes-csongrad.huE-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu
 - **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.Telefonszáma: (22) 510-310Elnök: Dr. Csapó Csilla Honlap cím: www.bekeltetesfejrer.huE-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu
 - **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.Telefonszáma: (96) 520-217Elnök: Dr. Bagoly BeátaHonlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekeltetoE-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu
 - **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745Fax száma: (52) 500-720Elnök: Dr. Hajnal ZsoltHonlap cím: www.hmbekeltetes.huE-mail cím: bekelteto@hbkik.hu
 - **Pest Vármegyei Békéltető Testület**Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.Levellezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81 Telefonszáma: (1) 792-7881Fax száma: (1) 792-7881Elnök: Dr. Nadrai GézaHonlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.huE-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Európai Fogyasztói Központ határon átnyúló fogyasztói jogvitája megoldásában segít.

Amennyiben külföldi céggel szemben merül fel fogyasztói panasza, az Európai Fogyasztói Központ segít Önnek a panasz megoldásában. A Központ a más EU-s országban, Izlandon vagy Norvégiában honos vállalkozással szemben érdemi szakmai panaszkezelési segítséget nyújt, más külföldi országban székhellyel rendelkező cég esetén pedig tájékoztatást ad a lehetséges megoldási lehetőségekről és fórumokról.

Az Európai Fogyasztói Központhoz az alábbi elérhetőségeken lehet fordulni:

- postai úton (Igazságügyi Minisztérium – Európai Fogyasztói Központ; 1357 Budapest Pf. 2.),
- e-mailen (info@magyarefk.hu), valamint
- telefonon a 06-1-896-77-47-es számon.
- Bírósági eljárás kezdeményezése
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
posta cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
cím: 1055 Budapest Falk Miksa u. 9-11
Telefon: +36 (1) 391-1400
Fax: +36 (1) 391-1410
Online ügyintézés elérhetősége: <https://naih.hu/online-ugyinditas>
- Elektronikus levélcíme: dpo@naih.hu

10. Egyéb rendelkezések, információk

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv. rendelkezései az irányadók.

A webáruház oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével elfogadja a Kreatív Hobby Szaküzlet Madarász Tímea ev általános szerződési feltételeit, adatkezelési nyilatkozatát.

11. Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:1

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:2

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

Kelt

1) Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és – ha van – telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.

2) Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése

3) A megfelelő jelölendő