

dr. Novák Rita E.V.-[www.lyamar.hu](http://www.lyamar.hu)

### **Általános Szerződési Feltételek**

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A webshop működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

Jelen Ászf hatálya Szolgáltató weblapján (<https://www.lyamar.hu>) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen Ászf folyamatosan elérhető a következő weboldalról: <https://www.lyamar.hu/aszf> és letölthető, továbbá bármikor kinyomtatható az alábbi linkről: <https://www.lyamar.hu/custom/novakrita/image/data/ASZF20180524>

#### **1. Szolgáltató adatai:**

Szolgáltató neve: Dr. Novák Rita egyéni vállalkozó

A szolgáltató székhelye (és egyben a panaszügyintézés helye): **8081 Zámoly, Csalogány utca 4.Ügyfélszolgálat: Személyes ügyfélfogadásra nincs lehetőség.**

**Az ügyfélszolgálat az [info@lyamar.hu](mailto:info@lyamar.hu) e-mail címen, illetőleg munkanapokon 09:00-16:00 óráig telefonon is rendelkezésre áll.**

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: [info@lyamar.hu](mailto:info@lyamar.hu)

**A z egyéni vállalkozás nyilvántartási száma: 50553527**

Adószáma: **67652477-2-27**

**Telefon: +36203499920**

**A z egyéni vállalkozás nyilvántartási száma: 50553527**

Adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH-100534/2016, NAIH-142163/2018

Cégbíróság vagy nyilvántartásba vevő hatóság megnevezése: KEKKH; illetve Zámolyi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyző

Dr. Novák Rita egyéni vállalkozását nyilvántartásba vette a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara.

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe:

A tárhely-szolgáltató neve: Rackhost Zrt

A tárhely-szolgáltató címe: 6722 Szeged, Tisza Lajos körút 41.

A tárhely-szolgáltató e-mail címe: [info@rackhost.hu](mailto:info@rackhost.hu)

A tárhely-szolgáltató weboldala: <https://www.rackhost.hu/>

Telefon: +36 1 445 1200

FAX: +36 1 445 1201

<https://www.rackhost.hu/terms>

A tárhely-szolgáltató neve: ShopRenter.hu Kft.

A tárhely-szolgáltató címe: 4028 Debrecen, Kassai út 129.

A tárhely-szolgáltató e-mail címe: info@shoprenter.hu

A tárhely-szolgáltató weboldala: [www.shoprenter.hu](http://www.shoprenter.hu)

Telefon: +36-1/234-5012

<https://www.shoprenter.hu/egyeb/adatvedelmi-nyilatkozat/>

## **2. Alapvető rendelkezések:**

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

A jelen Szabályzat 2018. 05. hó 24. nap napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt a weboldalon közzéteszi. Felhasználók a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes. A Szolgáltató nem köt szerződést kiskorúakkal. A megrendelő a kereskedelmi feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

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

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

## **3. Regisztráció/vásárlás**

Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felelhető okból hozzáférhetővé válik.

#### 4. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a webshopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

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

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

#### 5. Rendelés menete

Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.

Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra vagy pénztár feliratra kattintva.

Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „vásárlás folytatása” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés - X” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség véglegesítéséhez a „frissítés/kosár frissítése” ikonra majd a tovább a pénztárhoz gombra kattint Felhasználó.

Amennyiben jogi személyként kíván vásárolni a lyamar.hu Webáruházban, csak abban az esetben tud, ha bejelöli, hogy „cégként vásárolok” opciót és érvényes adószám kerül megadásra az aktuális, hatályos jogszabályoknak megfelelően.

Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:

##### 1. Fizetési módok:

Fizetés utánvétellel: Amennyiben a megrendelt termék a Szolgáltató saját gépjárművével vagy futárszolgálattal kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak teljesítse készpénzben a megrendelt termék(ek) átvételkor. Utánvétel választása esetén utánvétel kezelési díj kerül számlázásra.

- Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét a visszaigazoló e-mailben található bankszámlára 3 napon belül köteles átutalni. Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően a Felhasználó jogosult a termék(ek) általa meghatározott módon történő átvételére.

**Banki előre utalás esetén a 11736006-21153756 számlaszámra kell utalni, s a közlemény rovatban fel kell tüntetni a rendelés számát, s a megrendelő nevét.**

Online bankkártyával: Felhasználónak lehetősége van a rendelés összértékét online, bankkártyával fizetni a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltató biztonságos fizetési rendszerén keresztül.

[<< A részletes vásárlói tájékoztatóért kattintson ide >>](#)

Tájékoztató a SimplePay bankkártyás fizetési rendszerről:

A Simplepay bankkártyás fizetés mód segítségével Ön gyorsan, biztonságosan és kényelmesen intézheti az online vásárlást. A Simplepay bankkártyás fizetéssel egyszerűen kiegyenlítheti a termékek ellenértékét a Simplepay fizetőoldalán. A fizetés sikerességéről azonnali visszaigazolást kap Webáruházunk.

Simplepay bankkártyás fizetési mód igénybevételével Ön a megrendelt termékeket a megrendelési folyamat végén azonnal kifizetheti. A fizetés során Ön olyan bankkártyát használhat, amelynél a kibocsátó bank engedélyezte az online fizetés lehetőségét. Kártyaadatainak biztonságát a Simplepay SSL titkosítással ellátott fizetőoldala biztosítja. A vásárlás véglegesítése után e-mailben is visszaigazolást, tájékoztatást kap a fizetés eredményéről, illetve továbbá a rendszer megküldi Önnek az úgynevezett tranzakcióazonosítót. Ez a szám azonosítja a bank felé a bankkártyás fizetést, melyre később hivatkozhat.

A Simplepay bankkártyás fizetés menete:

Ha a termék megrendelésének folyamata során a fizetési mód menüpontban a bankkártyás fizetési opciót választotta, a "Megrendelés" gombra kattintást követően Webáruházunk átirányítja Önt a Simplepay biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol Ön meg tudja adni a kártyaadatokat. A fizetés során a bank néhány másodperc alatt ellenőrzi az Ön által megadott adatokat. A bankkártyás fizetés lezárultát követően a Simplepay oldala visszairányítja Önt a webáruházunk oldalára. Online bankkártyás fizetési mód választása esetén a megrendelés átvétele csak a sikeres fizetés lezárulta után lehetséges.

Elfogadott bankkártyák: Mastercard, Maestro, Visa, Visa electron, American Express

## MIT ÉRDEMES TUDNI A SIMPLEPAY FIZETÉSI RENDSZERRŐL?

A SimplePay Online Fizetési Rendszert az OTP Mobil Kft. fejleszti és üzemelteti. Az OTP Mobil Kft. az OTP Csoport tagja. Az OTP Mobil Kft. az elektronikus és okoseszköz alapú kereskedelem területén rendelkezik kiterjedt szolgáltatásportfólióval. Termékei Simple márkanév alatt található meg a piacon. Jelenleg két fő szolgáltatást nyújt: SimplePay Online Fizetési Rendszer: A szolgáltatást igénybe vevő vásárlók online vásárlások esetében választhatják a SimplePay egyszerű és biztonságos fizetési megoldását. Ekkor a megszokott módon, a SimplePay felületén intézhetik fizetésüket. A fizetés folyamata megegyezik a bankok hasonló szolgáltatása keretében kínált fizetési eljárással.

A szolgáltatás alatt a felhasználó, így a kártyabirtokos biztonságát szem előtt tartva a SimplePay tranzakciókat folyamatosan figyeli, s nem várt események megelőzésében nyújt segítséget. Simple Mobilalkalmazás: A Simple mobilalkalmazás egy olyan hazai fejlesztésű alkalmazás, amely a mobilvásárlást ötvözi számos, az életet egyszerűbbé tevő szolgáltatással. Így parkolójegyet, autópálya matricát, mozijegyet vásárolhat és számos további szolgáltatásból választhat egyetlen mobiltelefonos alkalmazáson belül. Letöltése ingyenes; Android, iOS és Windows Phone platformon működő okostelefonra és tabletre telepíthető.

További információért kérjük, látogasson el a [www.simplepay.hu](http://www.simplepay.hu) honlapra! Ügyfélszolgálat: 06 1 3666

611, [ugyfelszolgalat@simple.hu](mailto:ugyfelszolgalat@simple.hu) A Simple két szolgáltatása egymástól függetlenül működik. A továbbiakban a SimplePay Online Fizetési Rendszerrel, és az online vásárlással kapcsolatban talál információkat.

## **MELYEK A TRANZAKCIÓ LÉPÉSEI?**

1. A „Fizetés” gombra kattintva Ön átkerül a SimplePay fizetési oldalára, ahol a bankkártya adatai megadásával elindítja a tranzakciót.
2. A kártyaadatok megadását követően kérjük, ellenőrizze az adatok helyességét.
3. A tranzakció feldolgozása elindul a banki feldolgozó rendszerekben.
4. A fizetés eredményéről Ön e-mail útján is értesítést kap, valamint visszairányítjuk a szolgáltató oldalára. **ELFOGADOTT KÁRTYATÍPUSOK** Figyelem! A Maestro és Visa Electron kártyák esetében a kibocsátó bank határozza meg a kártya internetes használatát. Amennyiben a kibocsátó bank engedélyezte, abban az esetben rendszerünk képes elfogadni.

## **BIZTONSÁG**

Online fizetés során a rendelés esetén kért adatok megadását követően a webáruház fizetést előkészítő oldaláról a SimplePay biztonságos fizetőoldalára kerül át a vásárló, ahol a fizetéshez szükséges kártyaadatokat szükséges megadni. A SimplePay fizetőoldal adattartalmáról a kereskedő nem szerez tudomást, mivel az tőle független és védett internetes oldal.

## **MIRE FIGYELJEN FIZETÉSKOR?**

Bankkártyával történő fizetésről · A kártyabirtokosok számára az internetes fizetés, csakúgy, mint a hagyományos POS terminálon történő fizetés díjmentes. · Ma már a Maestro bankkártyával is lehet fizetni az interneten. Részletekért érdeklődjön kibocsátó bankjánál. · A kártyatársaságok a kártyabirtokosok érdekeit védik, ezért amennyiben kártyával vásárol és a kereskedő nem teljesít, úgy a kibocsátó bankjánál megadott reklamáció keretében érvényesítheti panaszát, melynek jogossága esetén Ön visszakapja a pénzt. · A kártyabirtokosok azonosításátszolgálja a kártya aláírási paneljében található 3 jegyű ellenőrző kód – amit CVC2-nek vagy CVV2-nek isszoktak nevezni – (a 3 jegyű ellenőrző kód megtalálható a kártyaszám, illetve annak utolsó négy számjegye után). Ezt a kódot kérjük, ugyanolyan gondossággal kezelje, mint a PIN kódot! Biztonsági jó tanácsok · Növeli a biztonságot, ha SMS-szolgáltatást igényel bankjától, melynek eredményeképpen a számlán történt változásokról azonnal értesítést kap. · Kérjük, készpénzfelvételnél, illetve vásárlásnál használt négyjegyű PIN kódját soha ne adja meg internetes fizetés esetén, illetve ügyeljen arra, hogy a kártyaszámát és a kártya lejárat dátumát ne adja ki illetékteleneknek! · A vásárlást, fizetést követően mindig jelentkezzen ki a web oldalról! Különösen fontos ez olyan számítógép esetén, amit más is használ. Az adatai védelme érdekében javasoljuk, hogy saját gépről vásároljon, kerülje a nyilvános internetes kávézókat, hotspotokat! · Kérjük, e-mailben történő adategyeztetéskor fokozottan figyeljen, ugyanis NyugatEurópában és az Egyesült Államokban egyre gyakoribb, hogy illetéktelenek e-mailben próbálnak adatot kicsalni. · Amennyiben adatai frissítését kérik Öntől – akár olyan kereskedők is, ahol korábban már vásárolt – legyen elővigyázatos, hiszen akár a kereskedő nevében is eljárhatnak illetéktelenek. Ilyen esetekben kérjük, vegye fel a kapcsolatot a kereskedővel az addig megszokott módon, hogy ellenőrizze a feladót. · További gyanúra adhat az is okot, ha túl kedvező ajánlattal, nyereményjátékkal vagy soha meg nem rendelt termék lemondásával kapcsolatban kap levelet. · A kártyatársaságok sem e-mailben, sem telefonon nem keresik meg közvetlenül a kártyabirtokosokat! Amennyiben kártyatársaságok nevében olyan e-mailt vagy telefonhívást kap, melyben arról tájékoztatják, hogy bankkártyájának adatait illetéktelenek szerezték meg kérjük, ne adja meg az adatait, illetve haladéktalanul értesítse kártyakibocsátóját. Vásárlás az interneten · A webes vásárlás egyik előnye, hogy könnyedén összehasonlíthatja a hasonló termékek árait, így egyszerűen és gyorsan választhatja ki az Önnek legkedvezőbb ajánlatot. · Megrendelés előtt – különösen az első megrendelés alkalmával – kérjük, ellenőrizze a webáruházzal kapcsolatos információkat (mióta működik, mennyire tartják megbízhatónak a céget, a jogszabályok alapján előírt kötelező előírt általános elérhetőségek szerepelnek-e a honlapon, pl. cím, telefonszám). · Az internetes cégek annak érdekében, hogy védjék vásárlóikat számos biztonsági funkciót építenek be webáruházaikba. A honlapon szereplő nagy kártyacégek biztonsági logói (pl. MasterCard SecureCode) vagy egyéb

titkosítások pl. SSL-kódok mindegyike arra utal, hogy az internetes kereskedő megtette a szükséges lépéseket a biztonságos netes vásárlás érdekében. · A kommunikáció titkosítását mutatja az URL címben a „https” és az oldal jobb alsó sarkában szereplő lakat ikon is vagy a bal alsó sarokban található kulcs ikon, melyekre kattintva megjelennek a biztonsági tanúsítványok. · Minden vásárlás alkalmával mentse el vagy nyomtassa ki megrendelését, annak fizetési visszaigazolását, a fizetéskor megadott adatokat, a megrendelt áru termékismertetőjét. · A webáruház szerződési feltételeit ajánlott elolvasni megrendeléskor, hiszen amennyiben minőségi problémák merülnének fel a megrendelt termék vagy szolgáltatás esetén hasznos, ha tudja, mennyi időn belül nyújthat be reklamációt, milyen feltételek mellett vonhatja vissza megrendelését, illetve mikor és hogyan kaphatja vissza a pénzét.

Adattovábbítási nyilatkozat, melyet a megrendelés véglegesítésekor minden esetben el kell fogadni:

"Elfogadom, hogy Dr. Novák Rita egyéni vállalkozó (székhely: 8081 Zámoly, Csalogány utca 4.) által a [www.lyamar.hu](http://www.lyamar.hu) felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerüljenek az OTP Mobil Kft. (1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.), mint adatkezelő részére. A továbbított adatok köre: vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím.

Az adattovábbítás célja: a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a tranzakciók visszaigazolása és a felhasználók védelme érdekében végzett fraud-monitoring."

## 6. Szállítási költségek, fizetési módok:

WEBÁRUHÁZUNK A VEVŐK IGÉNYEIT IGYEKSZIK MAXIMÁLISAN KIELÉGÍTENI, EZÉRT TÖBB FUTÁRSZOLGÁLATTAL DOLGOZIK EGYÜTT.  
(PARTNEREINK: MAGYAR POSTA ZRT. (MPL), GLS HUNGARY)

A RAKTÁRON LÉVŐ TERMÉKEK KISZÁLLÍTÁSÁRA A RENDELÉS FUTÁRSZOLGÁLATNAK TÖRTÉNŐ ÁTADÁSÁT KÖVETŐ MUNKANAPON KERÜL SOR ÁLTALÁBAN.

JELEN DÍJSZABÁS 2020. március 09-TŐL KEZDŐDŐEN ÉRVÉNYES.

A díjszabás megtalálható a <https://www.lyamar.hu/szallitas-es-fizetes> címen is.

MPL csomagautomata, postapont, postán maradó csomag		
Rendelés végösszege	Bankkártyás fizetés / banki előre utalás	Utánvétel
0-11.999 Ft	849 Ft	1199 Ft
12.000 Ft-tól	Ingyenes (0 Ft)	Ingyenes (UV díj: 350 Ft)
Rendelés végösszege	Bankkártyás fizetés / banki előre utalás	Utánvétel
MPL házhoz szállítás		
0-11.999 Ft	949 Ft	1299 Ft
12.000 Ft-tól	Ingyenes (0 Ft)	Ingyenes (UV díj: 350 Ft)
GLS csomagpont		
0-14.999 Ft	1149 Ft	1499 Ft
15.000 Ft-tól	Ingyenes (0 Ft)	Ingyenes (UV díj: 350 Ft)
GLS futárszolgálat, házhoz szállítás		
0-14.999 Ft	1299 Ft	1649 Ft
15.000 Ft-tól	Ingyenes (0 Ft)	Ingyenes (UV díj: 350 Ft)
Zámoly házhoz szállítás (kizárólag zámolyi szállítási címre)		
összeghatártól függetlenül	Ingyenes (0 Ft)	Ingyenes (0 Ft)
Vásárló által kért cserecsomag indítás (nem a Szolgáltató hibás teljesítésből eredő csere)		
összeghatártól függetlenül	1.999 Ft	1.999 Ft

**Amennyiben munkahelyi vagy egyéb szállítási címet ad meg, kérjük jelölje meg a megjegyzés rovatban az időtartamot, amikor a csomagot át tudja venni.**

**Mi az az utánvétel kezelési díj és miért kerül felszámításra utánvétel esetén?**

**Az utánvétel kezelési díj a szállítási költségen felül kerül felszámításra értékhatártól függetlenül akkor, ha utánvétes fizetési módot választasz.**

**A rendeléskor azonnal ki nem fizetett, vagy előre el nem utalt vételár esetén Webáruházunk meghitelezni számodra a termékek és szolgáltatások díját mindaddig, ameddig a csomagot nem veszed át és nem fizeted ki, akár a helyszíni átvétel során történő tartalomellenőrzés mellett. A tartalomellenőrzés lehetősége egy plusz biztosíték, egy plusz ellenőrzési pont számodra. Az utánvétel során beszédett összeg továbbításának díja van, melynek költségét a futárszolgálatok áthárítják Áruházunkra. Éppen ezért, az utánvétel kezelési költség csak utánvétes fizetési móddal történő fizetés során kerül felszámításra, online bankkártyás fizetés, vagy banki előre utalás esetén annak díját elengedjük.**

-----

A termékoldalon szereplő "várható szállítás" időpontja tájékoztató jellegű adat, melyet Webáruházunk igyekszik tartani, ezt azonban adott esetben a beérkezett rendelések mennyisége befolyásolhatja. A rendeléseket beérkezési sorrendben teljesítjük. Sürgős esetben kérjük jelezd ügyfélszolgálatunknak, hogy a rendelésedre legkésőbb mikorra lenne szükséged.

A rendelés során megadott e-mail címre a csomag feladásának napján újabb e-mailt küldünk, melyet követően általában a következő munkanapon átvehető a csomag

#### **Országosan választható házhoz szállítás GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.-vel:**

Három kézbesítési kísérlet van. A csomag feladásakor e-mailben értesítésre kerül a címzett, hogy a következő munkanapon csomagja kiszállításra kerül. Az e-mail tartalmazza a csomagszámot és az esetleges utánvétel összegét. A kiszállítás napjának reggelén, értesítést kap a címzett, mely tartalmazza a futár telefonszámát, a GLS Ügyfélszolgálat telefonszámát és egy 3 órás időablakot a várható kézbesítésről. A kiszállítási kísérlet meghiúsulása esetén e-mailben értesítés kerül kiküldésre a címzetteknek. Az e-mailben megadott linken keresztül a címzett kiszállítási rendelkezést tud rögzíteni, melyben kérheti a kiszállítást egy új időpontban, egy másik címre, személyes csomagátvételt egy meghatározott listából kiválasztott GLS CsomagPontban.

Cserecsomag indításának kérése a Vásárló által, nem a Szolgáltató hibás teljesítéséből eredően: A Vásárló írásban (e-mailben, az [info@lyamar.hu](mailto:info@lyamar.hu) címen), a cserélni kívánt termékek megjelölésével, cikkszámának és darabszámának megírásával kérheti a Szolgáltatótól, hogy indítson cserecsomagot, melynek keretében a Szolgáltató megküldi a csereként kért terméket, egyúttal annak átadásakor a Futár elhozza a cserélni kívánt terméket. A futárnak átadandó csomagra felragasztandó címét a futár viszi.

Országosan választható házhoz szállítási opcióként a Magyar Posta ZRT.-veltörténő házhoz szállítás, valamint MPL csomagautomata, PostaPont, postán maradó csomag kézbesítési mód. Minden további információ megtalálható a [szállítás, fizetés](#) fülön.

Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy elállhat a szerződéstől.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A papír alapú számlát (és ha tartozik a termékhez, a jótállási jegyet) a csomag tartalmazza.

Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben rögzíti, hogy a termék birtokbaadásának a napja -számlázás szempontjából is- az a nap, mikor a terméket postára adja/futárszolgáltatnak/kiszállításra átadja.

A megrendelések feldolgozása általában még aznap, de legkésőbb 48 órán belül történik.

Az adatok megadását követően a Rendelés összesítése oldalon a Felhasználó a "megrendelés" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, méreteket illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

Felhasználó a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik.

Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat. Részletesen: A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására, amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, úgy a mennyiség oszlopban található adatbeviteli mezőbe Felhasználó be tudja írni a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd megnyomja a „frissítés/kosár frissítése” gombot. Amennyiben törölni kívánja Felhasználó a kosárban található termékeket, akkor az „X” „törlés” gombra kattint. A rendelés során a Felhasználónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására/törlésére.

Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről.

Amennyiben a Vásárló korábbi megrendelését legalább 1 alkalommal nem vette át, vagy annak átvételét megtagadta, úgy a Szolgáltató fenntartja a jogot arra vonatkozóan, hogy következő alkalommal az utánvételes teljesítést megtagadja. Ez esetben a Vásárlót értesítjük arról, hogy a korábban át nem vett csomagja miatt rendelését abban az esetben teljesítjük, amennyiben a csomag ellenértékét elutalja, vagy online bankkártyás fizetéssel rendezi az OTP SimplePay rendszerén keresztül. Ilyen esetben előre kifizetett csomag átvételét követően a Vásárlónak ismét lesz lehetősége utánvéttel rendelni áruházunkból.

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

A megrendelések feldolgozása általában 48 órán belül, hétköznapokon 8-16 óráig történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató



ügyfélszolgálatára minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

### **Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 6 munkanapon belül.**

Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta.

Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó (jelen ÁSZF szerint: Szolgáltató) a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő (Felhasználó) rendelkezésére bocsátani a dolgot.

Az Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.

A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

- a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
- b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

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

## **8. Szerzői jogok, jogfenntartás**

A Weboldal üzemeltetője és az oldal tartalmának létrehozásában közreműködők a szerzői jogukat fenntartják a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény alapján. A [www.lyamar.hu](http://www.lyamar.hu) Weboldal dr. Novák Rita szellemi terméke és tulajdona.

A Honlap egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, és a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog (így különösen védjegyjog) alatt állnak. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Honlapon, valamint a Honlapon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Honlap felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

A Honlap tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

A [www.lyamar.hu](http://www.lyamar.hu) honlapon megjelenő minden tartalom, így a tájékoztatók, leírások, cikkek, blogok a képek, a honlap grafikája vagy bármely más egyéni, eredeti megoldás szerzői mű (a továbbiakban: "mű"), és a fenti törvényben megfogalmazott szerzői jogi oltalom alatt állnak. Az oldalon fellelhető

művek szerzői eltérő rendelkezések hiányában műveik többszörözését az alábbiak szerint engedélyezik:

A weboldal tartalmának, vagy annak bármely részének másolása, felhasználása, annak változatlan, vagy nagyrészt azonos tartalmának mind szöveges, mind képi átvétele a tulajdonos külön írásos hozzájárulása nélkül tilos és díjköteles. A honlapon található termékleírások, blogok, szövegek, cikkek, termékfotók vagy egyéb képek kizárólag az írásban kapott felhasználói jog alapján használhatóak fel és jeleníthetők meg más honlapokon, platformokon, közösségi média felületeken.

Amennyiben a Lyamar.hu weboldalon található adatokat harmadik személy honlapján engedély nélkül, fentiek szerint észleljük, kötbérigényünket az alábbiak szerint érvényesítjük:

Tilos a fenti műveinkről bármely technikai módszerrel bármely típusú adathordozóra történő többszörözése, átdolgozása, terjesztése, nyilvánossághoz közvetítése vagy más módon történő felhasználása az írásbeli előzetes hozzájárulásunk nélkül. Fentek bármely platformra vonatkoznak, beleértve a közösségi média csatornáit is (például, a teljesség igénye nélkül: facebook, instagram, twitter stb.). Minden jogosulatlanul felhasznált tartalmi elem (pl. cikk, leírás, kép) után 100.000, azaz egymázezer forint kötbér, használati díj/kártalanítás kerül érvényesítésre. Ez a tilalom nem érinti a szabad felhasználási eseteket, amelyekre azonban kizárólag a törvényben meghatározott felhasználói kör részére, illetve a törvényben meghatározott célból és mértékben van lehetőség.

Harmadik személy a [www.lyamar.hu](http://www.lyamar.hu) honlap tartalmának, vagy annak bármely részének másolásával, átvételével és saját, vagy bármely más honlapon, közösségi platformon, médiában, vagy más platformon történő megjelenítésével kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja jelen ÁSZF-ben foglaltakat, így fenti kötbérfizetési kötelezettségét is. A jogosulatlan felhasználó elfogadja továbbá, hogy a bizonyításhoz közjegyzői tanúsítás alkalmazása esetén a tanúsítás megléte önmagában bizonyítja a másolás tényét.

A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Honlap használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Vásárlónak a Honlapon szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Honlap rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a [www.lyamar.hu](http://www.lyamar.hu) domainnévére, az ehhez tartozó aldomainekre, a Szolgáltató által foglalt minden más domainnévre, annak aloldalakra, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a Szolgáltató adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Szolgáltató külön engedélyt ad.

Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Szolgáltató adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

## 9. Elállás joga

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. Ha a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12

hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.

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

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

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

Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.

A Szolgáltatónak az utánvétellel küldött csomagot nem áll módjában átvenni, az automatikusan visszaküldésre kerül a küldemény feladójának.

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

**A Szolgáltatónak az árut visszavenni csak eredeti gyári csomagolásában, termékleírásaival, márkajeles címkéivel áll módjában, és csak akkor, ha nem volt használva, mosva. A termék csomagolóanyagának kibontása után zokni, harisnya és fehérnemű termékeket nem áll módjában a Szolgáltatónak cserélni!**Ezért, amennyiben a termék nem nyerte el tetszését, azt ne bontsa fel, és ne sértse meg csomagolását!

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, akkor legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük a vételárát a vásárló által megadott bankszámlaszámra, amennyiben pedig az OTP SimplePay rendszerén keresztül történt a vásárlás, úgy annak rendszerén kerül visszatérítésre az összeg a törvényi előírásoknak megfelelően. A visszatérítés vonatkozik a termék vásárló részére történő kiszállítási költségekre is, kivéve, ha az elállással érintett termékkel együtt más olyan termék is kiszállításra került, amely tekintetében a vásárló nem élt elállási jogával, illetve kivéve, ha a fogyasztó nem a legkevesebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást kért, ez esetben a többletköltséget a Webáruház nem köteles megtéríteni. Webáruházunk azonban jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: ilyenkor Webáruházunk a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.

1. A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát
  - a. a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
  - b. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
  - c. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
  - d. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
  - e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
  - f. olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik naptól követően kerül sor;

- g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- i. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- k. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- l. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

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

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

Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.

Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül. A Fogyasztó felhasználhatja az [alábbi linken keresztül](#) elérhető elállásnyilatkozat-mintát is, továbbá [45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet 2. mellékletében található nyilatkozat-mintát is](#).

Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.

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

A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

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

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

A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

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

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el.

Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

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

Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár e.

### **1. Elállási jog gyakorlásának a menete:**

Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató elérhetőségein jelezni.

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az email illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.

A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételétől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

## **10. Jótállás, szavatosság**

### **Hibás teljesítés**

A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

### **Kellékszavatosság**

Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

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

## **Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó 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 Felhasználó termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Felhasználó 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 Felhasználónak 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.

## **Jótállás**

Milyen esetben élhet fogyasztó a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, ha a felhasználó fogyasztónak minősül.

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

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

Jótállási igénye alapján a jogosult választása szerint

1. kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
2. az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (...) nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

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

Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.

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

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényét, Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

#### **10. A szavatossági igény esetén történő eljárás**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **11. Vegyes Rendelkezések**

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

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



Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodik az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni.

## 11. Panaszkezelés rendje

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

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

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

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

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

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

A Fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu);

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

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

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jerney Zoltán

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

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Kirst László

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

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Név: Horváth László

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

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-749

Fax száma: (52) 500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

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

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Név: Pintérné Dobó Tünde

E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

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

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Név: Dr. Novák Ferenc

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

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

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

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Név: Mátyás Tibor

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

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

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

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 429-008

Fax száma: (88) 412-150

Név: Dr. Óvári László

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

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Név: dr. Koczka Csaba

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

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

A Fogyasztó panasz esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, [ide kattintva](#). Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

Tájékoztató az online vitarendezési platformról:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnének kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére. Ha a nemzeti jogszabályok lehetővé teszik, a kereskedők is nyújthatnak be panaszt a fogyasztókkal szemben a termékek vagy szolgáltatások online vásárlásával kapcsolatban.

Azok a vitarendezési testületek szerepelnek az online vitarendezési platform jegyzékében, amelyek megfelelnek bizonyos minőségi előírásoknak, és amelyeket a nemzeti hatóságok is elismernek.

[A https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU honlapon nyilvántartott vitarendezési testületek](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU)

[A https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU honlap](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU) az EU 23 hivatalos nyelven áll rendelkezésre, s a webhely használatára vonatkozó részletes útmutatás [itt](#) található.

### **Mit jelent az alternatív vitarendezés?**

Ha Ön panaszt kíván tenni egy vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, nem kell feltétlenül bírósághoz fordulnia. Választhatja az alternatív vitarendezést. Alternatív vitarendezésnek tekinthető minden olyan eljárás, melynek révén a vitában álló felek peren kívül rendezhetik jogvitájukat. Ez azt jelenti, hogy Ön felkér egy semleges harmadik felet – hivatalosan bejegyzett vitarendezési testületet –, hogy közvetítsen Ön és az Ön által bepanaszolt kereskedő között. Különböző típusú vitarendezési testületek léteznek (közvetítők, választottbírók, ombudsmanok, békéltető testületek, fogyasztóvédelmi panaszbizottságok stb.), melyek egymástól eltérő módon járnak el: megoldást javasolhatnak panaszával kapcsolatban, előállhatnak mind Önre, mind a kereskedőre nézve kötelező megoldással, vagy egyszerűen csak egy asztalhoz ültetik a vitás feleket abból a célból, hogy kölcsönösen elfogadható megoldást találjanak. Az alternatív vitarendezési eljárások általában kevésbé hivatalosak, olcsóbbak és nem annyira időigényesek, mint a bírósági eljárások.

### **Mit jelent az online vitarendezés?**

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt.

A <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet. Figyelem: az online vitarendezésre csak akkor van lehetőség, ha online vásárolt termékre vagy szolgáltatásra vonatkozóan kíván panaszt benyújtani.

Panasza olyan termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos, melyet online vásárolt? Ha igen, panaszát benyújthatja a portálon: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>. Önnek választania kell egy vitarendezési testületet a panasz kezelésére. A két félnek közös megegyezéssel kell kiválasztania a vitarendezési testületet.

Mindegyik vitarendezési testületnek saját eljárási szabályai vannak. A vitarendezési eljárás általában egyszerűbb, gyorsabb és olcsóbb, mint bírósághoz fordulni. [Vitarendezési testületek az EU-ban.](#)

Az eljárásnak **4 fő szakasza van**, melyek mindegyik online végezhető:

1. **Panasz benyújtása**
2. **A vitarendezési testület kiválasztása** közös megegyezéssel
3. **Panaszkezelés** a vitarendezési testület által

#### 4. **Eredmény és a panasztételi eljárás lezárása**APCSOLATFELVÉTEL A NEMZETI KAPCSOLATTARTÓ PONTTAL

Fenti esetben kérdésével forduljon az Ön országában működő nemzeti kapcsolattartó ponthoz. A nemzeti kapcsolattartó pont tanácsadói válaszolni fognak az Ön kérdéseire, és segítséget nyújtanak panaszának benyújtásához.

A tanácsadók:

- elmagyarázzák, hogyan működik a <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>portál, és hogyan segíthetnek Önnek a vitarendezési testületek
- segítenek Önnek a kereskedővel, illetve a panaszát kezelő vitarendezési testülettel folytatott kommunikációban
- segítenek Önnek benyújtani panaszát (arra vonatkozóan is felvilágosítást adnak, hogy mely dokumentumokat kell csatolni)
- általános tájékoztatással szolgálnak az Önt fogyasztóként (vagy kereskedőként) megillető jogokról
- tanácsot adnak Önnek, milyen más módjai vannak a vitarendezésnek abban az esetben, ha ez az eljárás nem jár sikerrel, vagy az Ön esetében nem jelent megoldást.

Nemzeti kapcsolattartó pont - Magyarország

Krisztina körút 99  
H-1016 Budapest  
Magyarország

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

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet .

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

#### 12. **Adatvédelem**

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon: [https://www.lyamar.hu/adatvedelmi\\_nyilatkozat\\_3](https://www.lyamar.hu/adatvedelmi_nyilatkozat_3)

#### 13. **Sütinyilatkozat**

A weboldal sütinyilatkozata itt található: <https://www.lyamar.hu/suti-nyilatkozat>



## Záró rendelkezések

A Webáruházbantörtént rendeléssel minden vásárló / Fogyasztókijelenti, hogy megismerte és elfogadja a vásárlási feltételeket, valamint tisztában van a rendelés menetével. A vásárlást csak akkor tekinthető elfogadottnak, illetve regisztráltnak, ha a vásárló a megfelelő oldalon található mezőket maradéktalanul kitölti. Ennek elmulasztásából eredő károkért, illetve a folyamat közben felmerülő technikai problémákért a Szolgáltatófelelősséget nem vállal. Bármilyen kérdésben bizonytalan, illetve további kérdései, problémái merülnének fel, keresse bátran az Ügyfélszolgálatot, ahol részletes tájékoztatást kaphat: [info@lyamar.hu](mailto:info@lyamar.hu) e-mail címen.

Az általános szerződési feltételek elektronikus formában [innen letölthető](#).

**Zámoly, 2020.07.02.**

**A 2018. 05.24-ig hatályban lévő általános szerződési feltételek elektronikus formában [innen tölthető le](#).**

**A 2018. 05.24-től hatályban lévő Általános Szerződési feltételek elektronikus formában [innen tölthető le](#).**