

# Üzletszabályzat

## A regiojatek.hu webáruház Általános Szerződési Feltételei

### 1. Meghatározások

#### **Az Általános Szerződési Feltételek (rövidítve: ÁSZF) hatálya**

Jelen Általános Szerződési Feltételek a REGIO Játékkereskedelmi Kft., mint vállalkozás tulajdonában és üzemeltetésében álló: [www.regiojatek.hu](http://www.regiojatek.hu) honlapon keresztül történő vásárlói (fogyasztói) megrendelésre, vásárlásra, elektronikus szerződésre vonatkoznak. Jelen ÁSZF hatálya Magyarország területén kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre, amely a REGIO Játékkereskedelmi Kft. és a fogyasztó (megrendelő, vásárló) között elektronikusan jön létre.

#### **Jogforrások:**

19/2014. (IV.29.) NGM rendelet - A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól, 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet - Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról,  
45/2014. (II.26.) Kormányrendelet - A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés részletes szabályairól,  
1997. évi CLV. törvény - A fogyasztóvédelemről,  
2001. évi CVIII. törvény - Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről,  
2013. évi V. törvény – A Polgári Törvénykönyvről,  
373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól.

#### **Nyilatkozatok:**

A szerződés nyelve: magyar. A szerződéshez nem áll rendelkezésre magatartási kódex. Jelen dokumentum alapján létrejött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, nem kerül iktatásra.  
A vállalkozás megteszi az általánosan alkalmazott és általánosan elérhető műszaki védelmi intézkedéseket.  
A vállalkozás által igénybe vett hardverek és szoftverek biztonságosan képesek együttműködni az elektronikus kereskedelmi ügyletek kapcsán létrejövő digitális adattartalmakkal.

### 2. Vállalkozás (Szolgáltató) adatai:

Név:	REGIO Játékkereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövid név:	REGIO Kft.
Cím:	1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Postacím:	1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Telefonszám:	+36 1 206 0805
Bankszámlaszám:	11100104-10431674-01000003
Adószám:	HU-10431674-2-44
Statisztikai szám:	10431674-4649-113-01
Cégjegyzékszám:	Cg. 01-09-070999, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Ügyfélszolgálat, panaszkezelés:

Cím: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

E-mail: [ugyfelszolgalat@regiojatek.hu](mailto:ugyfelszolgalat@regiojatek.hu),  
Telefon: +36 30 206-1000  
Nyitvatartás: Hétfő - Péntek: 07:30 – 17:20  
A szerverszolgáltató adatai: RACKFOREST KFT. <https://www.rackforest.com/>, 1132  
Budapest, Victor Hugo u. 18-22. Telefon: +36 70 881 4184, e-mail: [info@rackforest.com](mailto:info@rackforest.com)

### 3. Általános tudnivalók

- 3.1. A Webáruház az interneten a <https://www.regiojatek.hu> URL alatt található.
- 3.2. A vállalkozás részéről ajánlatnak minősül a termékeknek / áruknak a webáruház felületén történő közzététele.
- 3.3. A vásárló a vállalkozásnak a webáruház felületén közzétett ajánlattételére elküldött megrendeléssel elfogadja a vállalkozás ajánlatát. A vásárló, mint megrendelő tudatában van annak, hogy megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után.
- 3.4. Az ÁSZF szerinti szerződés létrejöttének időpontja: A vállalkozás által a webáruház felületén a 3.1. pont szerint közzétett ajánlattételre megérkező vásárlói megrendeléssel, azaz a megrendelésnek a vállalkozás számára hozzáférhetővé válásával a szerződés létrejön.
- 3.5. A vállalkozás köteles a megrendelés megérkezését a vásárló felé elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás a vásárló megrendelésének elküldésétől számított elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a vásárlóhoz nem érkezik meg, a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.
- 3.6. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a vállalkozáshoz, illetve a vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.
- 3.7. A Webáruházban történő megrendeléshez/vásárláshoz lehetséges, de nem kötelező regisztrálni. A szerződés létrejöttéhez a Vállalkozás köteles elkérni az adó- és számviteli jogszabályok szerinti személyi azonosító adatokat.
- 3.8. A Webáruház oldalán bármilyen jogi kötelezettséggel járó cselekvés önállóan, korlátozás nélkül kizárólag a betöltött 18 éves életkor feletti teljes cselekvőképességgel rendelkező magánszemélyek, valamint a gazdálkodó szervezetek és más jogi személyek számára lehetséges. A 14. életévét betöltött korlátozottan cselekvőképes kiskorú jognyilatkozatának érvényességéhez törvényes képviselőjének hozzájárulása szükséges, e nélkül legfeljebb a mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó kisebb jelentőségű szerződéseket kötheti meg, továbbá rendelkezhet munkával szerzett jövedelmével, annak erejéig kötelezettséget vállalhat.
- 3.9. Az árak minden esetben a forintban fizetendő (bruttó), ÁFA-val növelt értékkel kerülnek feltüntetésre.
- 3.10. Az előzetes regisztráció nélküli vásárlásra a regisztrációt követő vásárlásra irányadó szabályok vonatkoznak értelemszerűen.
- 3.11. Nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.
- 3.12. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról, betartja az árcsökkentés bejelentésére vonatkozó jogszabályi előírásokat, megjelöli a korábbi, a vállalkozás által az árcsökkentést megelőzően, meghatározott ideig alkalmazott árat.
- 3.13. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. az áru 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 az árukat hibás áron visszaigazolni, hanem felajánlhatja a helyes áron történő visszaigazolást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

3.14. Hibás ár esetén esetben feltűnő értékaránytalanság áll fenn az áru 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.

#### **4. A Webáruházban található áruk**

4.1. A vállalkozás által forgalmazott áruk gyermekjátéknak minősülnek, amelyek használatából nincsenek kizárva felnőtt korú személyek sem. A játékok az általánostól eltérő kezelési módot nem igényelnek, esetleges veszélyességi fokuk az egyes árukon feltüntetésre kerül.

4.2. Minden egyes áruhoz használati utasítás kerül csatolásra. Tárolás: száraz, szobahőmérsékletű helyen.

4.3. Vállalkozás az áruk adatlapjain, leírásain tünteti fel az egyes áruk lényeges tulajdonságait tartalmazó leírásokat azzal, hogy megrendelő a kiválasztott áru tényleges tulajdonságairól részletesen az áruhoz csatolt használati útmutatóból tájékozódhat. Vállalkozás az áruhoz a jogszabályi előírások keretein belül használati útmutatót csatol, azonban amennyiben a megrendelő véletlenül mégsem kapná meg a használati útmutatót az áruval együtt, köteles ezt a tényt haladéktalanul, még az áruhasználat előtt az ügyfélszolgálatnak jelezni, a vállalkozás pedig köteles haladéktalanul pótolni azt. A jelzés elmaradása miatt a megrendelőnek/vásárlónak keletkezett kárért, költségért a vállalkozás felelősséget nem vállal.

#### **5. A vásárlás menete**

5.1. A vásárló a megrendelni kívánt árukat összeválogathatja a kategóriarendszert böngészve, vagy a weboldalon elhelyezett keresőmező segítségével, ahová az áru nevét, kulcsszót beírva azonnal megtalálhatja a keresett árut.

5.2. A "Kosárba" gomb, vásárló általi megnyomása után az áru a kosárba kerülnek.

5.3. A vásárló a válogatás befejezése után a Megrendelés gombra kattintás után a megrendelés lezárásához szükséges oldalakra ugrik a rendszer, ahol a Kosár tartalma szerkeszthető, megadható a szállítási és fizetési mód, valamint a vásárláshoz szükséges adatok megadása, egyeztetése is itt történik.

5.4. A megrendelés folyamán megadott adatok hibáinak javítására a megrendelés leadása előtt még lehetősége van a vásárlónak. A regisztráció alkalmával megadott felhasználói adatokat a vásárló a bejelentkezés után bármikor meg tudja változtatni az Adatlap menüpont alatt.

5.5. A Kosár tartalma bármikor ellenőrizhető, változtatható, vagy akár törölhető.

5.6. A megrendelés folyamata egy Megrendelés véglegesítése gombbal zárul, ahol a vásárlónak lehetősége van egyeztetni az adatokat, az ÁSZF elfogadásával elküldeni a megrendelést, vagy elállni az ügylettől. A megrendeléssel a vásárló elfogadja a vállalkozás által a webáruház felületén közzétett árukra vonatkozó ajánlatát.

5.7. A megrendelés megérkezéséről haladéktalanul, de legkésőbb annak a vásárló általi elküldésétől számított 48 órán belül minden vásárló elektronikus formában visszaigazolást kap, mely tartalmazza a megrendelt áru megnevezését, leírását, a vállalkozás nevét, üzleti adatait, az áru vételárát és más esetleges díjakat. Amennyiben a visszaigazolás a vásárló megrendelésének elküldését követő 48 órán belül nem érkezik meg a vásárlóhoz, akkor a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

5.8. A Webáruház megrendelőlapján található egy "Megjegyzés" rovat, aminek kitöltése nem kötelező. Ezen rovat kitöltésével a vásárlónak lehetősége nyílik arra, hogy közölje esetleges

észrevételeit, kéréseit a megrendelt áruval kapcsolatban. Vásárlói kérést, észrevételt, esetleges reklamációt vállalkozás az ügyfélszolgálati elérhetőségén is befogad.

5.9. A rendelések beérkezési sorrendben folyamatosan feldolgozásra kerülnek. Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy hiába mutat a készlet rendszer valamely áruból raktárkészletet, ha azt a csomagolás alkalmával hibásnak vagy sérültnek ítéljük, akkor nem kerül kiszállításra vásárló részére. Erről az időleges akadályozó tényről vállalkozás értesíti a vásárlót.

5.10. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége: A vásárlónak a megrendelés során többször is lehetősége van az adatbeviteli hibák technikai javítására. Lehetséges megváltoztatni a rendelés során kosárba tett áruk mennyiségét, akár a kosár tartalmának megtekintése után is. A vásárlónak ebben az esetben a "Mennyiség" oszlopban található "db" előtti mezőbe szükséges beírni az árura vonatkozó helyes rendelés darabszámot. Amennyiben a vásárló a kosárból törölni szeretné az árut, akkor az "X" gombra kattintva megteheti azt. A vásárlónak lehetősége van a regisztráció során megadott adatai módosítására is.

## **6. Vásárlás előzetes regisztrációval**

6.1. A megrendelés ebben az esetben regisztrációval kezdődik.

6.2 A Webáruházat/vállalkozást a megrendelő által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető hibásnak tűnő teljesítésért, szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A vállalkozást nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a megrendelő a felhasználónevét, jelszavát elfelejti, eltéveszti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a vállalkozásnak felróható okból hozzáférhetővé válik.

6.3. Az áruk webáruház felületén történő közzététele a vállalkozás részéről ajánlatnak minősül. A vásárló a vállalkozásnak a webáruház felületén közzétett ajánlattételére elküldött megrendeléssel elfogadja a vállalkozás ajánlatát. A vásárló, mint megrendelő tudatában van annak, hogy megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után.

6.4. A szerződés létrejöttének időpontja: a vállalkozás által a webáruház felületén a 6.3. pont szerint közzétett ajánlattételre megérkező vásárlói megrendeléssel, azaz a megrendelésnek a vállalkozás számára hozzáférhetővé válásával a szerződés létrejön.

6.5. A vállalkozás köteles a megrendelés megérkezését a vásárló felé elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás a vásárló megrendelésének elküldésétől számított elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a vásárlóhoz nem érkezik meg, a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

6.6. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a vállalkozáshoz, illetve a vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

6.7. Nem terheli a vállalkozást semmilyen felelősség abban az esetben, amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg a megrendelőhöz, mert hibás e-mail címet adott meg, az e-mail fiókjának tárhely telítettsége miatt az számára nem hozzáférhető, illetve egyéb, a vásárlónak felróható tévedés, elírás, hiba stb. miatt.

6.8. Amennyiben a megrendelt árucikk nem áll rendelkezésre a rendelés idején, illetve nem beszerezhető 7 napon belül, a vállalkozás fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el a megrendelést, ebben az esetben szerződéskötés nem történik, amiről a megrendelő értesítést kap. Bármely, esetlegesen korábban eszközölt kifizetés visszatérítéséről a vállalkozás haladéktalanul gondoskodik.

## **7. Fizetés, a szerződés teljesítése**

7.1. A vállalkozás minden árat magyar forintban ad meg, amely magában foglalja az ÁFA-t és a csomagolás költségeit. A szállítási költségről a megrendelő a végleges megrendelés előtt külön tájékoztatást kap, melyet a megrendeléssel egyidejűleg elfogad.

7.2. A megrendelési folyamat során a vásárló választhat a megjelenő fizetési és átvételi módok közül. A választható átvételi és fizetési módok:

- a) személyes átvétel a REGIO országos hálózatának bármelyik üzlethelyiségében, az aktuálisan rendelkezésre álló készlet függvényében az átvétel során történő készpénz fizetéssel (készpénz vagy bankkártya);
- b) szállítással a futárnak fizetve (utánvétes fizetési mód)
- c) szállítás futár céggel az áru(k) vételárának és szállítási költségének fizetése előre online bankkártyával
- d) szállítás futár céggel az áru(k) vételárának és szállítási költségének fizetése előre Apple Pay vagy Google Pay használatával. Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.
- e) szállítás futár céggel az áru(k) vételárának és szállítási költségének előre utalása mellett.

7.3. A választható fizetési módok: készpénz vagy bankkártyás fizetés az üzlethelyiségekben, előre utalás, illetve utánvétellel történő fizetés a futárnak. Az utánvétes fizetési mód választása esetén fizetendő utánvétel díj összege 299 Ft. A bankszámlára történő előre utalás esetén vásárlónak szükséges az átutalási megbízás közleményében a nevét és a visszaigazolás azonosítóját feltüntetni.

7.4. Amennyiben a megrendelő/vásárló a megrendelt árut a vállalkozás üzlethelyiségében kívánja átvenni, úgy azt előzetesen megjelölheti megrendelése során. Vállalkozás felhívja a vásárló figyelmét, hogy amennyiben a webáruházban rendelt árut valamelyik, az országos hálózat üzlethelyiségében veszi át, úgy a megrendelésére a webáruház árai érvényesek, az egyes üzletek polcárai eltérhet egymástól is és a webáruház áraitól is.

7.5. A futárral történő szállítás esetén a szállítási költség:

#### **GLS futárszolgálattal:**

<b>Vásárlás összege</b>	<b>Csomag mérete</b>	<b>Szállítási díj összege</b>
0 – 15.000,- Ft	Nem túlméretes	1.490,- Ft
15.000,- Ft felett	Nem túlméretes	INGYENES
0 Ft felett	Túlméretes	5.999,- Ft

Túlméretes áru esetén (a csomagolási súlya nagyobb, mint 40 kg, vagy a csomagolási körmérete nagyobb mint 300 cm (2x magasság + 2x szélesség + 1x hosszúság) a szállítási díj: 5.999,- Ft Azt, hogy az áru túlméretes-e minden esetben jelezzük az áruoldalon.

#### **MPL futárszolgálattal:**

<b>Vásárlás összege</b>	<b>Csomag mérete</b>	<b>Szállítási díj összege</b>
0 – 15.000,- Ft	Nem túlméretes	1.290,- Ft
15.000,- Ft felett	Nem túlméretes	INGYENES

Túlméretes áru esetén MPL csomagpontos szállítás nem vehető igénybe.

**MPL csomagpontos szállítás esetén:**

Vásárlás összege	Szállítási díj összege
0 – 15.000,- Ft	1.090,- Ft
15.000,- Ft felett	INGYENES

Túlméretes áru esetén MPL csomagpontos szállítás nem vehető igénybe.

**Packeta csomagpontos szállítás esetén:**

Vásárlás összege	Szállítási díj összege
0 – 15.000,- Ft	890,- Ft
15.000,- Ft felett	INGYENES

Túlméretes áru esetén Packeta csomagpontos szállítás nem vehető igénybe.

**Egyedi szerződéssel rendelkező nagykereskedelmi partnereink számára:**

Vásárlás összege	Szállítási díj összege
0 – 69.999,- Ft	1.000,- Ft
70.000,- Ft felett	INGYENES

Mivel **futáraink 08:00 - 17:00 óra között végzik a szállítást**, ezért arra kérjük a Vásárlót, hogy szállítási elérhetőségnek **napközben is elérhető címet**, például munkahelyi címet és átvevő nevet, **mobilelefonszámot** legyen kedves megadni. A Megjegyzés rovatba beírhat minden olyan információt, ami a szállításnál fontos lehet ("X Y szomszéd veszi át a csomagot", "a megadott szállítási cím a munkahelyem, 4. emelet 520-as szoba", "a pultos hölgy is átveheti a csomagot, hagytam nála pénzt"). Ha a futár nem talál senkit a címen, értesítést küld a Vásárló vásárláskor megadott e-mailre a sikertelen kézbesítésről.

Sajnos az értesítés gyakran elveszik vagy elkeveredik, mert a postaláda nem zárható, vagy sok reklámanyagot dobtak bele stb. Ha küldeményt vár, kérjük, mindig figyelmesen vizsgálja meg a postaládát, nincs-e benne értesítés. Az áruház rendszere teljesen automatikus: amit a Vásárló rendeléskor a megfelelő mezőkben megad, az automatikusan, ellenőrzés nélkül kerül a küldeményre, ezért kérjük, figyeljen oda, hogy pontos szállítási adatokat írjon be! Ez vonatkozik a szállítási névre is: ha a Vásárló a megrendelő, de a megadott címen nem az ő neve van kiírva az ajtóra vagy a postaládára, adja meg az ott szereplő nevet is.

7.6. Külföldi címre történő megrendelés kézbesítés egyedi díjszabás szerint történik, melyről a vállalkozás egyedi módon tájékoztatja a megrendelőt/vásárlót.

7.7. A teljesítés várható ideje: A vállalkozás a raktáron lévő áruk esetén a rendelkezésre álló és az igénybe vett futárcégek szállítási kapacitása szerint a lehető leghamarabb intézkedik a megrendelt áruk szállítása felől. A raktáron nem lévő áruk esetén Vállalkozás előzetesen tájékoztatja a Megrendelőt a szállítás várható idejéről.

7.8. Megrendelő a számlát Vállalkozás döntésétől függően vagy elektronikus úton, vagy papír alapon kapja meg. Amennyiben a Vállalkozás elektronikus számlát bocsátott ki, és a Megrendelő papír alapú számlát szeretne, úgy ez irányú igényét jelezni kell a Vállalkozás felé. Az elektronikus számlát Megrendelő többek között, az ingyenes Adobe Reader programmal tudja megnyitni.

7.9. A futárcég bármelyik módozatú igénybevétele esetén a megrendelőt a vállalkozás értesíti és tájékoztatja a kézbesítés körülményeiről, a megrendelő a vállalkozás tud kizárólag érdeklődni.

## **8. Garancia**

A hétköznapi szóhasználatban megjelent garancia szóhasználat nem jogi kategória. Hibás teljesítés esetén érvényesíthető szavatossági és jótállási igények részletes szabályaiért lásd az Üzletszabályzat 14. A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató című fejezetét!

A hibás teljesítésért a gyártók által vállalt kötelezettséget tartalmazó, esetlegesen garancialevélnek nevezett nyilatkozat a küldeményben postázásra kerül. Ha a gyártó a fogyasztási cikkekre a kötelező jótállásról szóló rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.

## **9. Tulajdonjog fenntartás**

Vállalkozás a megrendelt áruk teljes vételárának a megfizetéséig a tulajdonjogát fenntartja. A ki nem fizetett árukkal való jogosulatlan rendelkezés büntető eljárást vonhat maga után.

## **10. Szerzői jogi nyilatkozat**

A weboldal üzemeltetője és az oldal tartalmának létrehozásában közreműködők a szerzői jogukat fenntartják a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény alapján!

A [www.regiojatek.hu](http://www.regiojatek.hu) honlapon megjelenő minden tartalom, így a tájékoztatók, leírások, cikkek, 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:

Tilos a fenti műveinkről bármely technikai módszerrel bármilyen típusú adathordozóra történő többszörözése, átdolgozása, terjesztése, nyilvánossághoz közvetítése vagy más módon történő felhasználása az írásbeli előzetes hozzájárulásunk nélkül. Minden jogosulatlanul felhasznált tartalmi elem (pl. cikk, leírás, kép) után 100.000.- Ft, azaz egyszázezer forint 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.

## **11. Fogyasztói jogok, panaszkezelés, békéltető testület**

### **11.1. Fogalmak**

11.1.1. **fogyasztó:** a Ptk-ban (2013. évi V. törvény 8:1. § (1) 3.) meghatározott fogyasztó, a szakmája, önálló foglalkozása vagy az üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

11.1.2. **vállalkozás:** a Ptk-ban (2013. évi V. törvény 8:1. § (1) 4.) meghatározott vállalkozás, a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy;

11.1.3. **gyártó:**

- a) a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel vagy
- b) a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett, ilyen képviselő hiányában az importáló,

11.1.4. **forgalmazó:** az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza,

11.1.5. **termék:** minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,

11.1.6. **szolgáltatás:** termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan - ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

11.1.7. **áru:**

- a) ingó dolog, ideértve a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal kiserelt víz, gáz és villamos energia, valamint
- b) ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit (a továbbiakban: a digitális elemeket tartalmazó áru);

11.1.8. **eladási ár:** a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,

11.1.9. **egységár:** a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,

11.1.10. **kereskedelmi kommunikáció:** a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,

11.1.11. **forgalmazás:** valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

## **11.2. Árfeltüntetési kötelezettség**

11.2.1. A fogyasztót írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált áru eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

11.2.2. Az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

11.2.3. Az eladási árat és az egységárat, illetve - határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével - a szolgáltatás díját Magyarország törvényes fizetőeszközeiben kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni.

11.2.4. Az áru eladási áráként és egységáráként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

11.2.5. Ha az árura vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli az áru eladási árát - amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik -, az egységárat is meg kell adni.



11.2.6. Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.

11.2.7. Az ár feltüntetésére vonatkozó rendelkezések megtartására a forgalmazó köteles.

11.2.8. Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy az árfeltüntetésre vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett

### **11.3. Csomagolási kötelezettség**

11.3.1. Az árut úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás óvja meg az áru minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan az áru minőségét vagy mennyiségét.

11.3.2. Az áru csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg.

11.3.3. A csomagolásra vonatkozó rendelkezések megtartására a gyártó köteles. Ha a gyártó nem tesz eleget a csomagolási kötelezettségének, akkor a forgalmazó köteles pótolni azt.

11.3.4. Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy a csomagolásra vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett.

### **11.4. Panaszkezelés általános szabályai**

11.4.1. A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről - ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével - és az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a vállalkozás ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

11.4.2. A fogyasztó a panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

11.4.3. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a beérkezésétől számított 30 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

11.4.4. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

11.4.5. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

11.4.6. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét

11.4.7. Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó

figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének - a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló - módjára. A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja.

11.4.8. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak

11.4.9. A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

- a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
- a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
- a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

11.4.10. Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

11.4.11. A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

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

11.4.13. Ha a vállalkozás 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.

11.4.14. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléséhez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 1. melléklete tartalmazza.

11.4.15. Kijavításra vagy a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

- a) a) a fogyasztó nevét és címét,
- b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,
- c) a dolog átvételének időpontját, továbbá
- d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

Fentiek a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

11.4.16. Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatónál kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást

haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről. A javítószolgálat a kijavítást a 10.4.14. pontban előírtak betartásával köteles elvégezni.

- A javítószolgálat köteles igazolható módon a vállalkozást értesíteni az áru kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről.
- A javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást a megállapítást követő öt munkanapon belül arról is:
  - a) ha az ingó dolog első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható;
  - b) ha az ingó dolog javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről;
  - c) ha az ingó dolog javítása nem lehetséges harminc nap alatt.

### **11.5. Békéltető testület eljárása**

11.5.1. A vállalkozás tájékoztatja a megrendelőt/vásárlót, hogy fogyasztói jogvita esetén joga van békéltető testülethez fordulni. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában az áru minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

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 vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

11.5.2. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület.

Az 5/2023 VI.19.) IM. rendelet 19.§-a szerint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (Fgytv.) 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével – bármely békéltető testület eljárhat.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra a fenti illetékes testület helyett a fogyasztó erre irányuló kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. Ha több fogyasztó közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.

A békéltető testületek székhelyét és illetékességi területét és elérhetőségi adatait az alábbi táblázat tartalmazza:

Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye	Békéltető testület elérhetősége	Békéltető testület illetékességi területe
Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.:10., Telefonszáma: (1) 488-2131 Honlap cím: <a href="http://www.bekeltet.bkik.hu">www.bekeltet.bkik.hu</a> E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a> Hivatali kapu KRID azonosító: 469532362, rövid név: BBT	Budapest
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefonszáma: +36-72/507-154 Honlap cím: <a href="http://www.baranyabekeltetes.hu">www.baranyabekeltetes.hu</a> E-mail cím: <a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a> Hivatali kapu KRID: 667360112, rövid neve: PBKIKBT	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Levelezési címe: 3501 Miskolc, Pf. 376. Telefonszáma: 46/501-090 (új ügyek) 46/501-871 (folyamatban lévő ügyek) Honlap cím: <a href="http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu">www.bekeltetes.borsodmegye.hu</a> E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a> Hivatali kapu azonosító: 466467335, rövid név: BOKIKBT	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Levelezési címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: +36-62/554-250/118 Honlap cím: <a href="http://www.bekeltetes-csongrad.hu">www.bekeltetes-csongrad.hu</a> E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a> Hivatali kapu KRID azonosító:162127371, rövid név: CSMKIKBT	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Levelezési címe: 8050 Székesfehérvár, Pf. 357. Telefonszáma: (22) 510-310 Honlap cím: <a href="http://www.bekeltetesfejer.hu">www.bekeltetesfejer.hu</a> E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a> Hivatali kapu KRID azonosító: 352258915, rövid név: FMBT	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	9021 Győr, Szent István út 10/a. Levelezési címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A Telefonszáma: (96) 520-217 Honlap cím: <a href="https://bekeltetesgyor.hu/">https://bekeltetesgyor.hu/</a> E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto.testulet@gymskik.hu">bekelteto.testulet@gymskik.hu</a> Hivatali kapu KRID azonosító: 363053930, rövid név: GYMSMKIKBT	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. Levelezési címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745 Honlap cím: <a href="https://www.hmbekeltetes.hu">https://www.hmbekeltetes.hu</a> E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto@hbikik.hu">bekelteto@hbikik.hu</a> Hivatali kapu KRID azonosító: 457289758, rövid név: HBKIKBT	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefonszáma: (1)-269-0703 Honlap cím: <a href="http://www.panstrendezes.hu">www.panstrendezes.hu</a> E-mail cím: <a href="mailto:pmbekelteto@pmkik.hu">pmbekelteto@pmkik.hu</a> PMKIK hivatali kapun keresztül rövid név: PMKIKBEKEL, KRID azonosító: 560351920	Pest vármegye

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.

11.5.3. A békéltető testületi eljárás hivatalos nyelve a magyar.

A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy a békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

11.5.4. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

11.5.5. Vállalkozásunk a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv.36/C. § (1) szerinti általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Élünk azzal a lehetőséggel, hogy az ügy ismeretében, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozunk arról, hogy az adott ügyben a békéltető testület döntését magunkra nézve kötelezőként elismerjük (eseti alávetési nyilatkozatot teszünk-e). A békéltető testület, mint arra a későbbiekben kitérünk, akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot

11.5.6. A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

11.5.7. A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

11.5.8. Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

A tanács az eljárást megszünteti, ha

- a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- c) az eljárás folytatása lehetetlen,
- d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség,
- e) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.

11.5.9. Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

- a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha
  - aa) a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

ab) a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

11.5.10. Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban 1997. évi CLV. tv.-ben meghatározott esetekben kérhető a bíróságtól.

11.5.11. **A békéltető testületről és annak eljárásáról, a kérelem tartalmáról részletesen a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 18-37/A §-ai rendelkeznek, továbbá tájékozódhat a <https://bekeltetes.hu> honlapon, valamint az illetékes békéltető testület honlapján, ahol kérelem formanyomtatványok és egyéb, az eljáráshoz szükséges dokumentumok és tájékoztatók is rendelkezésre állnak.**

## **11.6 Uniós online vitarendezési platform**

Az Európai Bizottság által működtetett európai online vitarendezési (OVR) platform célja, hogy a színvonalas vitarendezés lehetőségét biztosítva biztonságosabbá és tisztességesebbé tegye az online vásárlást.

A fogyasztó panasa, illetve jogvita esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében. Ezt követően, bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>. A honlapon az online vitarendezés módjáról a fogyasztó részletes tájékoztatást talál.

## **12. Elállási jog**

12.1. A megrendelő/vásárló 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől azokban az esetekben, amikor az áru nem áll elállási korlátozás alatt. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, a megrendelő jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

12.2. Az elállási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a megrendelő vagy a megrendelő által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az árut átveszi, több áru szolgáltatásakor attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a megrendelő vagy a megrendelő által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó árut átveszi, több tételből vagy darabból álló áru szolgáltatásakor amelyen a megrendelő vagy a megrendelő által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi, áru meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a megrendelő vagy a megrendelő által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy átveszi az első árut. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

12.3. Ha megrendelő elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (személyesen, postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: **2045 Törökbálint, Torbágy utca 4., [ugyfelszolgalat@regiojatek.hu](mailto:ugyfelszolgalat@regiojatek.hu)**. A megrendelő felhasználhatja a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. mellékletében található elállási/felmondási nyilatkozatmintát is, de nyilatkozatát megteheti formakényszer nélkül is.

Vállalkozásunk az árut üzlethelyiségben is értékesíti, ezért a fogyasztó a vállalkozásunk üzlethelyiségében személyesen is gyakorolhatja az elállási jogát és jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a vállalkozásunknak.

12.4. Határidőben gyakorolja elállási jogát a megrendelő, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát, melyet az üzletszabályzat, Letölthető mellékletek fejléc alatt talál.

### 13. Az elállás joghatásai

13.1. Ha a megrendelő/vásárló eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a vállalkozás visszatéríti a megrendelő által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a megrendelő az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.)

13.2. Vállalkozás a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha megrendelő más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag megrendelőt semmilyen többletköltség nem terheli.

13.3. Elállás esetén a megrendelő/vásárló köteles a vállalkozás számára az árut indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül a **2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.** sz. alatti üzletébe visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt a megrendelő/vásárló elküldi az árut. Vállalkozásunk az árut üzlethelyiségben is értékesíti, ezért, ha a fogyasztó a vállalkozásunk üzlethelyiségében személyesen gyakorolja az elállási jogát, jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a vállalkozásunknak.

13.4. Az áru visszaküldésének közvetlen költségét a megrendelő/vásárló viseli, kivéve a 13.3. pont utolsó bekezdésben foglalt esetben, jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a vállalkozásunknak.

13.5. A visszatérítést a vállalkozás mindaddig visszatérítheti, amíg vissza nem kapta az árut, vagy a megrendelő nem igazolta, hogy azt visszaküldte. A kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

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

13.7. A megrendelő nem gyakorolhatja az elállási jogát:

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti

- olyan áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a jogszabályban meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ

- olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében,

amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak

- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében - olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza - olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével
- 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.

13.8. Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.

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

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

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

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

#### **14. A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató**

(Készült a 45/2014. (II.26.) Kormányrendeletnek a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztatója alapján.)

##### **1. Kellékszavatosság**

###### **Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?**

Ön a REGIO Kft. 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, vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

**Fogyasztó és vállalkozás közötti** – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – **szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.** 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. Használt dolog esetén ez a határidő 15 hónap, de legalább egy év.

### **Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?**

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

### **Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?**

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a REGIO Kft. vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **2. Termékszavatosság**

### **Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?**

Ingó dolog (e pont alkalmazásában a továbbiakban: termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

### **Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?**

Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

### **Milyen esetben minősül a termék hibásnak?**

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

### **Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?**

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

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

**Felhívom figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet.** Termékszavatossági igényének eredményes

érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

### **3. Jótállás**

#### **Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?**

Ön hibás teljesítés esetén jogszabály és/vagy jótállást keletkeztető jognyilatkozat alapján (megfelelő aláhúzendó) jótállási igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

#### **Önt milyen jogok illetik meg, ha a jótállás jogszabályon alapul?**

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott új, tartós fogyasztási cikk (a továbbiakban: fogyasztási cikk) esetén Ön a teljesítés hibája miatt az 1. pontban meghatározott jogait érvényesítheti, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendeletben foglalt feltételekkel.

#### **Önt milyen további jogosultságok illetik meg jogszabályon alapuló jótállás esetén?**

Fogyasztási cikk esetében Ön a jótállási idő alatt elsősorban kijavítást igényelhet. Kicserélésnek van helye már az első javítási kísérletet követően, ha megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, és Ön másik igény teljesítését nem kéri. Ön akkor is kérheti a kicserélést, ha a javítási igény közlését követő harminc napon belül nem kerül sor a kijavításra. A kicserélési igényt az is megalapozza, ha a fogyasztási cikk a jótállási idő alatt három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, feltéve, hogy Ön nem kéri másik igény teljesítését. Ha az előbbi esetekben kicserélésre nincs lehetőség, akkor Ön a vételár visszatérítésére is igényt tarthat.

#### **Ön milyen határidőn belül gyakorolhatja kötelező jótálláson alapuló jogait?**

A jótállás időtartama fogyasztási cikkek esetén

- a) 10 000 forinttól 250 000 forintig terjedő eladási ár esetén két év,
- b) 250 000 forint feletti (250 001 forinttól kezdődő) eladási ár esetén három év.

#### **Önt milyen jogok és milyen határidőben illetik meg, ha a jótállás önkéntes vállaláson alapul?**

Jelenleg a REGIO Kft. nem vállal önkéntes alapon jótállást, amennyiben arra sor kerülne, úgy Önt vállalkozásunk hibás teljesítése esetén a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban foglalt feltételekkel, az ott meghatározott határidőn belül, az ott megnevezett jótállási jogok illetik meg, melyről a jelen tájékoztató módosításával is információt fogunk nyújtani.

#### **Milyen feltétellel érvényesíthetők a jótállási igények:**

A jótállásból eredő jogait Ön a rendelkezésére bocsátott jótállási jeggyel gyakorolhatja, a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha Ön az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

#### **Milyen további követelmények támaszthatóak a jótállási jogok gyakorlásának feltételül?**

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a fogyasztóval szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

### **Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?**

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

**Felhívom a figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet.** Ha viszont Ön egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

## **15. Záró és egyéb rendelkezések**

15.1. A jelen ÁSZF egyes pontjainak érvénytelensége esetén a szerződés többi része kötelező erejű marad. Ahol alkalmazható, a vonatkozó törvényi rendelkezések lépnek hatályba az érvénytelen pontok helyett.

Budapest, 2024. június 25.

Üzletszabályzatunk letölthető PDF formátumban [IDE KATTINTVA](#)

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető [IDE KATTINTVA](#)

Az elállási nyilatkozat letölthető DOCX formátumban [IDE KATTINTVA](#)