Általános rendelkezések – Vásárlási feltételek (hatályos: 2026.07.01.)

A jelen Általános Szerződési Feltételeket (továbbiakban: ÁSZF) a magyar jog szabályai szerint készítettük el, különös tekintettel az alábbi jogszabályokra:

- **2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)**
- **1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről**
- **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól**
- **2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások egyes kérdéseiről**

A Felek között a gyerekfuggonyok.hu webáruházban történő vásárlás **távollévők között kötött szerződésnek** minősül a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. §-a alapján. A szerződés elektronikus úton, írásban jön létre. A gyerekfuggonyok.hu webáruház részéről:

- Vállalkozás neve: Stettner Tímea, egyéni vállalkozó
- Székhely: 7632 Pécs, Esztergályos János utca 7.
- Adószáma: 68551733-1-22
- Nyilvántartási száma: 51909110

A vásárlás nem kötött regisztrációhoz – lehetőség van **regisztrált felhasználóként** vagy **vendégként** (regisztráció nélkül) is megrendelést leadni. A rendelés véglegesítése előtt a kosár tartalma szerkeszthető, módosítható. A hibás adatok kijavítására a megrendelés elküldése előtt van lehetőség.

A megrendelések feldolgozása legkésőbb **24 órán belül** történik, míg az automatikus visszaigazolás e-mailben **1 órán belül** megérkezik a vásárló által megadott e-mail címre.

A szerződés nem utal semmilyen **magatartási kódexre**. A szerződés nyelve: magyar.

A létrejött szerződés **írásban megkötöttnek minősül** a **Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) 6:7. §** rendelkezései szerint. (11. § (1) e)): A szerződésre a magyar jog az irányadó. A szerződést azt adatbázisunkban elektronikusan rögzítjük, és az utólag hozzáférhető, visszakereshető a fogyasztó kérésére (45/2014. Korm. rendelet 11. § (1) bek.).

Felhívjuk figyelmét, hogy a webáruházban található termékképek **illusztrációk**, amelyek esetenként eltérhetnek a valós terméktől. A vásárlás során minden esetben az adott termékhez tartozó **részletes leírás az irányadó**.

A rendelés menete

1. A Vásárló/Fogyasztó az általa kiválasztott termék(ek)et a kosárba helyezi. Ha a termék több választható opcióval rendelkezik (pl. méret, szín), a Vásárló köteles a kiválasztott opciót megjelölni a kosárba tétel előtt.
2. A jobb felső sarokban található kosár ikonra kattintva, majd a **„Kassza”** gombra lépve a Vásárló eljut a **„Fizetés”** megrendelési űrlaphoz. Itt választhat, hogy regisztrált felhasználóként vagy vendégként kíván vásárolni.
3. Regisztráció esetén évente legfeljebb 4 alkalommal küldünk informatív e-mailt a legfontosabb újdonságokról. Hírlevél kizárólag külön feliratkozással küldhető (2008. évi XLVIII. törvény 6. §).
4. Vendégként történő vásárlás esetén kizárólag a rendelés teljesítésével kapcsolatos információkat küldjük el e-mailben.
5. A Vásárló az űrlapon megadja a nevét, számlázási és szállítási adatait, kiválasztja a szállítási és fizetési módot, majd **kijelöli, hogy elolvasta és elfogadja az ÁSZF-ben foglaltakat.** Ezután a „Tovább” gombra kattintva véglegesíti a rendelést.

6. A megrendelés elküldése után Stettner Tímea egyedi visszaigazoló e-mailt küld. A **szerződés a visszaigazolás elküldésével lép hatályba**, amely a vállalkozás részéről a rendelés elfogadását jelenti (45/2014. Korm. rend. 6. § (2) bek.).
7. Az automatikus visszaigazolás **nem minősül szerződéskötésnek**. A szerződés csak akkor tekinthető létrejöttnek, ha Stettner Tímea (egyéni vállalkozó) **egyedileg visszaigazolja** azt.
8. A Szállító fenntartja a jogot a megrendelés elutasítására **indokolt esetben**, például készlethiány, futárszolgálati hiba, gyártási vagy beszerzési akadály miatt.

9. Számlát a Billingó rendszerén keresztül küldünk ki legkésőbb az utánvét tényleges beérkezése napján.

Adatbevitel, regisztráció nyomon követése, hibajavítás

A Vásárlónak lehetősége van a regisztráció során vagy a rendelési folyamat közben tévesen megadott adatainak helyesbítésére. Ezt az alábbi módon teheti meg:

- A gyerekfuggonyok.hu oldal **jobb alsó sarkában található „FIÓK”** menüpont alatt, belépés után a „Fiókom” menüben módosíthatja regisztrációs adatait.
- A „Rendeléseim” menüpont alatt megtekintheti aktuális vagy korábbi rendeléseit, nyomon követheti azok státuszát.

Termékkínálat

A gyerekfuggonyok.hu webáruház kínálatában **gyerekszobai függönyök** találhatók.

A Szállító fenntartja a jogot arra, hogy **egyes termékek megrendelését elutasítsa**, amennyiben a nagykereskedő visszajelzése alapján az adott termék átmenetileg nem elérhető. Ilyen esetben a Vásárlót e-mailben értesítjük, és lehetőséget kínálunk helyettesítő termék kiválasztására vagy a rendelés törlésére.

Terméktájékoztatási kötelezettség:

A **gyerekfuggonyok.hu** webáruházban forgalmazott minden termék adatlapján feltüntetésre kerül a termék származási helye, gyártója, valamint – amennyiben a termék külföldről származik – az importőr neve és székhelye is. Ezen adatok feltüntetése a fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében, a **19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet**, valamint a **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet** előírásainak megfelelően történik.

Fizetési módok

1. Előre utalás / Személyes befizetés készpénzzel az OTP bankfiókban:

- A rendelést 2 munkanapon belül kérjük kiegyenlíteni.
- A 3. munkanapon a díj nélküli rendelések automatikusan törlésre kerülnek.

Bankszámlaadatok:

otpbank

- Számlatulajdonos: Stettner Tímea
- Számlavezető bank: OTP Bank Nyrt.
- Bankszámlaszám: 1173 1221 2000 0930
- IBAN: HU44 1173 1221 2000 0930 0000 0000

- SWIFT/BIC kód: OTPVHUHB

2. **Bankkártyás fizetés (Barion rendszeren keresztül):**

- A fizetés a Barion Payment Zrt. (MNB engedélyszám: H-EN-I-1064/2013) biztonságos felületén történik.
- Elfogadott kártyák: Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electron
- A kártyaadatokhoz az üzemeltető nem fér hozzá.
- Fizetés pénzneme: HUF (magyar forint)

3. **Utánvétes fizetés:**

- Kizárólag a futárnál, készpénzben vagy bankkártyával, a csomag átvételekor.
- 3.000 Ft alatti vagy 50.000 Ft feletti rendelések esetén utánvétes fizetés nem választható.

Szállítási információk

Szállítás módja, futárszolgálatok:

Magyarország területén belül a szállítást az alábbi logisztikai partnereink végzik:

- Magyar Posta Zrt.
- FoxPost Zrt
- GLS Hungary Kft.

Szállítási határidők

- GLS Hungary Kft. – 1-2 munkanap
- Magyar Posta Zrt. – 1-5 munkanap
- FoxPost Zrt - 1-3 munkanap

Szállítási határidők rendelhető termékek esetén (minden fuvarozó céggel):

- 2-3 hét

A várható tényleges szállítási napról e-mailes visszajelzést küldünk a megrendelést követő 1 órán belül, de legkésőbb 24 órán belül.

Szállítási díjak:

Szolgáltató	Előre utalásos kiszállítás díja	Utánvétes kiszállítás össz díja
GLS házhozszállítás	1990 Ft	2490 Ft
Foxpost csomagautomata	990 Ft	1490 Ft
Magyar Posta házhozszállítás	1990 Ft	2490 Ft

Utánvétes fizetés esetén a vásárlót a futárszolgálat által felszámított utánvétkezelési díj terheli. A Szolgáltató a futárszolgálatok díjszabásának egy részét átvállalja, ezért a vásárló által fizetendő szállítási költség illetve utánvétes szállítási díj egyes esetekben alacsonyabb lehet, mint a futárszolgálat Szolgáltató felé számlázott tényleges költség. A Szolgáltató utánvét esetén sem számít fel külön, saját díjat, kizárólag a szállítással kapcsolatos költségek egy részét hárítja át a vásárlóra.

Ajánlott eljárás csomagátvételkor

Kérjük, hogy a csomag átvételekor – különösen ha a csomagolás külsőleg sérült – lehetőség szerint ellenőrizze a tartalmat. Amennyiben sérülést észlel, javasoljuk, hogy a kézbesítő futárral jegyzőkönyveztesse a sérülés tényét, mértékét és jellegét. Az átvételi elismervényt érdemes csak akkor aláírni, ha a csomag külsőleg sértetlen.

Kellék - és termékszavatosság

Kellékszavatosság

A vásárlót – ha **fogyasztónak minősül** – a **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:159–167. §**-ai alapján **kellékszavatosság** illeti meg a vállalkozás hibás teljesítése esetén.

A kellékszavatossági igény az áru **átvételének napjától számított 2 éven belül** érvényesíthető olyan **termékhibák esetén**, amelyek **már a teljesítés időpontjában fennálltak**. Ezen időszakon túl kellékszavatossági igény **nem érvényesíthető**.

Kellékszavatosságra jogosult:

- **Fogyasztó** (természetes személy, aki nem üzleti célból vásárol): 2 év elévülési idő
- **Nem fogyasztó** (pl. egyéni vállalkozó, cég): 1 év elévülési idő

A teljesítéstől számított **1 éven belül** a fogyasztónak elegendő **csak a hibát közölnie**, és **igazolnia, hogy a terméket a gyerekfuggonyok.hu webáruháztól vásárolta** (pl. számla, bizonylat bemutatása). Egy éven túl viszont a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba **már az átvételkor is fennállt**.

Választható jogok a hibás termék esetén:

A fogyasztó – választása szerint – az alábbi **kellékszavatossági igényekkel élhet**:

1. **Kijavítást vagy kicserélést kérhet**, kivéve, ha az ezek közül a választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a másik igény teljesítéséhez képest **aránytalan többletköltséggel járna** a vállalkozás számára.
2. Ha a kijavítást vagy kicserélést nem kérte vagy nem kérhette, úgy **árleszállítást igényelhet**, vagy a szerződéstől el is **állhat** (visszaküldheti a terméket), kivéve, ha a hiba jelentéktelen.

Fontos: Fogyasztó és vállalkozás közötti – **ingó dologra**, **digitális tartalomra** vagy **digitális szolgáltatásra** irányuló – szerződés esetén **a fogyasztó a hibát nem javíthatja ki saját maga, és nem javíttathatja ki mással** a vállalkozás költségére. A hibák elhárítását mindig a vállalkozás köteles biztosítani, saját költségén.

Termékszavatosság

A fogyasztót a vásárolt termék hibája esetén a **Polgári Törvénykönyv 6:168–170. §**-a alapján **termékszavatosság** is megilleti.

Mit jelent a termékszavatosság?

Termékszavatossági igény kizárólag **ingó dolog** esetén, és kizárólag **kijavításra vagy kicserélésre** irányulhat. A termék hibásnak minősül, ha:

- **nem felel meg** a forgalomba hozatalakor hatályos **minőségi követelményeknek**, vagy
- **nem rendelkezik** a gyártó vagy forgalmazó által megadott **tulajdonságokkal**.

Meddig lehet élni a termékszavatossági joggal?

A fogyasztó a termékszavatossági igényét a termék **gyártó (vagy forgalmazó) általi forgalomba hozatalától számított két éven belül** érvényesítheti. **E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár**, azaz később a szavatossági igény már nem érvényesíthető.

A termék hibáját a fogyasztónak kell **bizonyítania**.

Kivel szemben érvényesíthető?

A termékszavatossági igény **közvetlenül a gyártóval vagy a forgalmazóval** (pl. gyerekfuggonyok.hu webáruházzal) szemben érvényesíthető.

Mikor mentesül a gyártó vagy forgalmazó?

A gyártó vagy forgalmazó mentesül a szavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket **nem üzleti tevékenysége körében** gyártotta vagy hozta forgalomba,
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában **nem volt felismerhető**, vagy
- a hiba **jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából** ered.

A mentesüléshez **elegendő egy feltételt** igazolnia.

Fontos tudnivaló:

- Ugyanazon hiba miatt **kellékszavatossági** és **termékszavatossági igényt egyszerre, párhuzamosan is lehet érvényesíteni**.

Termék- illetve kellékszavatossági igény benyújtásának menete

Amennyiben Ön szavatossági igénnyel kíván élni, azt az alábbi vállalkozóval szemben teheti meg:

Vállalkozás neve: Stettner Tímea, egyéni vállalkozó
Székhely: 7632 Pécs, Esztergályos János utca 7.
Telefonszám: +36 30 658 3000
E-mail cím: info@gyerekfuggonyok.hu

A szavatossági igény bejelentésének formája:
– történhet írásban (e-mailben vagy postai úton), illetve
– szóban (telefonon vagy személyesen), de a **szóban tett bejelentést javasoljuk írásban is megerősíteni** az igazolhatóság érdekében.

A szavatossági igény bejelentéséhez szükséges adatok:

Kérjük, hogy bejelentésében az alábbi adatokat minden esetben tüntesse fel:

- Vásárló neve és elérhetősége (e-mail, telefonszám)
- A megvásárolt termék(ek) megnevezése és vételára
- A vásárlás időpontja (rendelés száma, számla vagy bizonylat másolata, ha rendelkezésre áll)
- A hiba részletes leírása, mikor észlelte, hogyan jelentkezett
- Milyen **szavatossági igényt kíván érvényesíteni**:
  pl. kijavítás, kicserélés, árleszállítás, elállás

A szavatossági igény elbírálása

A fogyasztó szavatossági igényének beérkezéséről a vállalkozás minden esetben **jegyzőkönyvet vesz fel**, amelyet a fogyasztó kérésére elektronikus formában is elérhetővé teszünk. A vállalkozás a bejelentést **kivizsgálja**, és **a beérkezéstől számított legkésőbb 15 napon belül érdemi választ ad** a

megadott elérhetőségen. Amennyiben a vizsgálat további időt igényel, a fogyasztót erről haladéktalanul tájékoztatjuk.

A szavatossági igények elbírálása a **45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 17. § (3)** bekezdése alapján történik.

Megrendelés lemondása és elállási jog gyakorlása

A megrendelés leadását követően a vásárló automatikus visszaigazoló e-mailt kap. Amennyiben a megrendelés nem felel meg az Ön szándékainak, azt kérjük **a lehető leghamarabb, de legkésőbb a kiszállítást megelőzően** mondja le az alábbi elérhetőségen:

info@gyerekfuggonyok.hu, tárgy: *„megrendelés lemondása”*

A jelen pontban külön kerülnek szabályozásra a vállalkozókra és a fogyasztókra vonatkozó eltérő jogok.

Megrendelés lemondása (vállalkozók esetén)

A megrendelés lemondása **csak akkor érvényes**, ha a termék gyártása vagy csomagolása még nem kezdődött el. Ha a rendelés teljesítése (pl. egyedi gravírozás, gyártás) már megkezdődött, a rendelés lemondása nem lehetséges, és a megrendelés teljes összege kiszámlázásra kerül.

Elállási jog (csak fogyasztókra vonatkozik)

A **fogyasztót** (azaz a magánszemély vásárlót) a **távollévők között kötött szerződés esetén 14 napos elállási jog** illeti meg, a **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet** rendelkezései szerint.

A 14 napos elállási határidő:

- a termék **átvételének napján kezdődik**,
- több termék esetén az utoljára átvett termék kézhezvételétől számítandó.

Az elállási jog gyakorlása:

A fogyasztó elállási szándékát az alábbi módon jelezheti:

- az online elállási funkció használatával a webáruház „Elállás a szerződéstől” oldalán;
- írásban e-mailben: **info@gyerekfuggonyok.hu**, tárgy: *„vásárlástól való elállás”*
- vagy postai úton: **Stettner Tímea, egyéni vállalkozó, 7632 Pécs, Esztergályos János u. 7.**

A 14 napos határidő akkor tekintendő megtartottnak, ha a fogyasztó a nyilatkozatát ezen időn belül elküldi. Ehhez letölthető elállási nyilatkozatminta is rendelkezésre áll.

Az elállási jog indoklás nélkül gyakorolható.

A fogyasztó az elállási jogát már a szerződés megkötésének napjától kezdődően, egészen a termék átvételének napjáig is gyakorolhatja. Ez azt jelenti, hogy az elállási jog a kiszállítás előtt is érvényesíthető.

Utánvéttel történő rendelés külön szabályai az elállási joggal kapcsolatban

Fontos tudnivaló, hogy amennyiben a fogyasztó az általa leadott utánvétes rendelést nem veszi át, vagy annak átvételét kifejezetten megtagadja, és előzetesen nem élt elállási jogával, illetve nem jelezte elállási szándékát az erre biztosított elérhetőségeken, akkor ez nem minősül jogszerű elállásnak a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20–29. §-ai szerint.

Ebben az esetben a vállalkozás jogosult a megrendelés teljesítésével kapcsolatban ténylegesen felmerült költségeit – különösen a szállítás oda- és visszaküldésének díját – a fogyasztóval szemben érvényesíteni.
A fogyasztó a rendelet 22. §-a alapján legfeljebb ezen közvetlen költségek viselésére kötelezhető, további „adminisztrációs”, „rendelkezésre állási” vagy egyéb díj nem számítható fel.

A szállítási költség összege minden esetben a futárszolgálat (Foxpost, DPD stb.) által kiállított igazolt díjtétel alapján kerül meghatározásra, amely magában foglalja az oda- és a visszaszállítás díját is, amennyiben a csomag kézbesítése meghiúsul.

Kérjük, megrendelés előtt ezt vegye figyelembe, és amennyiben meggondolta magát, éljen a törvényben biztosított elállási jogával a megfelelő határidőn belül (14 nap), ezzel elkerülve a szállítási költségek megfizetését.

Elállás kizártsága egyes termékek esetén

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) c) pont alapján A fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogát az alábbiak esetében:

a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdődött meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően elveszíti elállási jogát;

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a fogyasztó elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) 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;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely **higiéniai vagy egészségvédelmi okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza**, ha a csomagolást az átadást követően felbontották;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően **elválaszthatatlanul összekeveredik más termékkel**;

g) alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a piaci ingadozásoktól függ, és az elállási határidő lejárta után kerül sor a teljesítésre;

h) olyan vállalkozási szerződés esetében, ahol a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel, sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példánya tekintetében, ha az átadást követően a csomagolást a fogyasztó felbontotta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) nem lakás céljára szolgáló szállásnyújtásra, fuvarozásra, személygépkocsi-kölcsönzésre, vendéglátásra vagy szabadidős tevékenységre irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnap vagy határidő szerepel;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a teljesítés a fogyasztó előzetes beleegyezésével és tudomásul vételével kezdődött meg.

Ha a termék **megsérült**, **rendeltetésszerű használatot meghaladóan használták**, vagy **nincs eredeti állapotban**, akkor a vállalkozás **kár megtérítésére jogosult**, de ez **nem zárja ki a fogyasztó elállási jogát.**

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 24. § (1) szerint A fogyasztó kizárólag a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékű használatot meghaladó használatból eredő **értékcsökkenésért felelős**.

A termék visszaküldése

A fogyasztó köteles az elállási nyilatkozat elküldésétől számított **legkésőbb 14 napon belül** a terméket visszajuttatni az alábbi címre:

Stettner Tímea, egyéni vállalkozó, 7632 Pécs, Esztergályos János u. 7.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (2) bekezdése szerint a fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaküldésének közvetlen költségét, a vállalkozás **nem** vállalja e költség viselését. A fogyasztót terheli az áru visszaküldésének közvetlen költsége akkor is, **amennyiben az áru postai küldeményként nem küldhető vissza**. Utánvétes csomagokat **nem áll módunkban átvenni**.

Visszatérítés

Elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a **fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza**. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A vállalkozó az elállás közlésétől számított legkésőbb **14 napon belül** visszafizeti a fogyasztó által megfizetett teljes vételárat, beleértve a szállítási költséget is.

Amennyiben a vásárló nem az alapértelmezett**, legkedvezőbb díjszabású szállítási módot** választja, úgy a vállalkozás a szállítási költségből kizárólag a **legolcsóbb választható szállítás díját köteles visszatéríteni.** A választott szállítási mód és a legolcsóbb elérhető lehetőség közötti **díjkülönbözet**, valamint az **utánvét többletköltsége** nem térítendő vissza. Ez megfelel a **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 23. § (3) bekezdésében** foglaltaknak.

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 23. § (4) szerint a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az összeg visszafizetését, **amíg a visszaküldött termék be nem érkezik**, vagy a fogyasztó **nem igazolja hitelt érdemlően**, hogy azt visszaküldte. A kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Panaszkezelés

A fogyasztó a vállalkozás termékeivel, szolgáltatásával, illetve annak eladásával vagy teljesítésével kapcsolatos panaszát az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

Vállalkozás neve: Stettner Tímea, egyéni vállalkozó
Székhely: 7632 Pécs, Esztergályos János u. 7.
Telefonszám: +36 30 658 3000
E-mail cím: info@gyerekfuggonyok.hu

A panaszokat a vállalkozás szóban (telefonon) vagy írásban (e-mailen, postai úton) fogadja. A szóban tett panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül.

A jegyzőkönyv tartalmazza:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz benyújtásának módját, idejét,
- a panasz részletes leírását, a fogyasztó által bemutatott iratokat, bizonyítékokat,
- a vállalkozás válaszát, illetve a panasz rendezésének módját.

A panaszokra lehetőség szerint 24 órán belül, de legkésőbb **3 munkanapon belül** válaszolunk. Írásbeli panasz esetén a vállalkozás a panaszt **30 napon belül kivizsgálja** és írásban választ küld. A választ indokolással látjuk el.

Békéltető testület, jogorvoslat

A Fogyasztó jogosult békéltető testülethez fordulni. A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségen alapuló rendezésének megkísérlése, ha ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése. A hazai békéltető testület ingyenesen igénybe vehető és az ország egész területén hozzáférhető vitarendezési fórum, a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara mellett működő független testület. Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Üzemeltető nem tett békéltető testületnél általános alávetési nyilatkozatot.

A fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni, továbbá jogosult a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület eljárását is kezdeményezni.

A békéltető testületek elérhetőségei országos szinten az alábbi oldalon érhetők el:

https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

- Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
- Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422
- Fax száma: (72) 507-152
- Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu
- E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.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.

Az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén - az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével - valamennyi vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat.

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele 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

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A békéltető testületi eljárást a Szolgáltató igénybe veszi. Ennek keretében köteles a válasziratát 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 vármegyébe 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.

FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK ELFOGADÁSA

A Webáruház használatával Ön kijelenti, hogy a felhasználási feltételeket megértette, azokat tudomásul vette, és az oldal használatának feltételeként elfogadja.

További jogszabályi hivatkozások

A jelen Általános Szerződési Feltételek a következő hatályos magyar jogszabályokon alapulnak:

- **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)**
- **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet** a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- **1997. évi CLV. törvény** a fogyasztóvédelemről
- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** a tartós fogyasztási cikkek jótállási szabályairól (ha alkalmazható)