Általános Szerződési
Feltételek Hatályos: 2025.12.22-től

1. Az Eladó adatai:

Név:	Gonda Zsanett e.v.
Székhely:	2220 Vecsés Széchenyi u.117/a
Adószám:	91632814-1-33
Honlap:	www.babaverzum.com
Telefon:	+36 30 246 8824
E-mail:	info@babaverzum.com
Tárhelyszolgáltató:	cPanel - WebPros International L.L.C.

2. Az ÁSZF elérhetősége:
Az Eladó a hatályos Általános Szerződési Feltételeit a Adatkezelési tájékoztató - Babaverzum oldalon megtalálja és pdf formátumban letöltheti.

3. Az ÁSZF tartalma:
Jelen ÁSZF az Eladó által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Vásárló jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az ÁSZF érvényes az Eladótól történő megrendelés, vásárlás esetén. Ezen feltételek a 2001. évi CVIII. törvény 5. § (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.

Jelen ÁSZF minden olyan adásvételre és szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet a Vásárló az Eladótól történő megrendeléssel kezdeményez. A Vásárló, ha az Eladó szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni jelen ÁSZF rendelkezéseit, amit a megrendelés elküldése előtt be kell pipálnia a jelölőnégyzetet, amellyel kijelenti, hogy elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket. Az ÁSZF rendelkezéseinek elfogadása esetén jelen ÁSZF szerinti szerződés jön létre az Eladó és a Vásárló között. Jelen ÁSZF bizonyos rendelkezései kizárólag a Fogyasztóként eljáró Vásárlókra vonatkoznak.

4. Az ÁSZF hatálya:

Jelen ÁSZF 2025. december 1. napján lép hatályba, az ezt követően létrejött megrendelések, szerződések tekintetében alkalmazandók. Az ÁSZF rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Vásárlóra és vásárlásra hatályosak.

A Vásárló a megrendelés elküldése előtt nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. A Vásárló a megrendelés elküldésével elismeri, hogy a mindenkor hatályos ÁSZF a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Az Eladó fenntartja a jogot jelen ÁSZF rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő ÁSZF kerül alkalmazásra.

Az ÁSZF az Eladó által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra, adás-vételekre terjednek ki: az Eladó által készített online termékek, szolgáltatások megvásárlására. Az Eladó által nyújtott termékek és szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki a terméket, szolgáltatást megrendelte és jelen ÁSZF rendelkezéseit, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat elfogadta.

Az ÁSZF a fentiekben nevesített szolgáltatás vonatkozásában az ezen szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

5. A szerződés alapjául szolgáló jogszabályok
A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelete (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR)
- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről (DM törvény)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2000. évi C. törvény a számvitelről (Számviteli tv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker tv.)
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról (Áfa tv.)
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.)
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (Grt.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)

- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (Pp.)
- 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 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

6. Fogalmak

Általános szerződési feltétel: Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.
Eladó: A termék vagy szolgáltatás értékesítője
Felek: Szolgáltató és Felhasználó együttesen
Fogyasztó: a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontjában meghatározottak szerint a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy
Fogyasztói szerződés: az a szerződés, amely fogyasztó és olyan személy között jön létre, aki (amely) a szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti
Jótállás: a Ptk. szerinti, a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal
Szerződés: Szolgáltató és Felhasználó között a Honlap és elektronikus levelezés igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés
Szolgáltatási tevékenység: bármely önálló, üzletszerűen – rendszeresen, nyereség elérése érdekében, gazdasági kockázatvállalás mellett – végzett gazdasági tevékenység, kivéve a termelő tevékenységet és a közhatalom gyakorlását
Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy
Vásárló: A termék vagy szolgáltatás megvásárlására ajánlatot tevő személy, valamint a szolgáltatás résztvevője, előfizetője
Vételár: a termékért, valamint a szolgáltatásáért fizetendő ellenszolgáltatás

7. **A megvásárolható termékek és szolgáltatások köre** Egyedi mintával készített babatermékek.

8. **A vásárlás menete, a szerződés létrejötte:**

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Vásárló a terméket megrendeli, megrendelését elküldi, és azt az Eladó visszaigazolja a Vásárló által megadott e-mail címére az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. Az Eladónak jogában áll az igazolás

visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, ha annak teljesítésére tőle már el nem várható okok miatt (pl.: a terméket már nem értékesíti, a szolgáltatást már nem nyújtja, vis maior, stb.). Elállás esetén az Eladó köteles elszámolni a Vásárlóval, amennyiben pénzmozgás történt.

Az Eladó által közölt információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén a Vásárló minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Vásárló által tett ajánlatnak az Eladó által történő elfogadásával jön létre a jelen ÁSZF rendelkezései szerint.

Az Eladó által nyújtott termékek és szolgáltatások a www.babaverzum.com weboldalon és az Eladó közösségi oldalain kerülnek bemutatásra. Az esetleges elírásokért, téves adatokért az Eladó felelősséget nem vállal.

A honlapon közölt információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén a Vásárló minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Vásárló által a honlapon keresztül tett ajánlatnak az Eladó által történő elfogadásával jön létre a jelen ÁSZF rendelkezései szerint.

A Vásárló a megrendelés elküldésével kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó jelen ÁSZF szerinti visszaigazolása esetén – fizetési kötelezettséget von maga után.

A megrendelés Eladóhoz történő beérkezése válaszüzenet formájában visszaigazolásra kerül.

A felek közötti szerződés minden esetben akkor jön létre, amikor az Eladó kinyilvánítja, hogy elfogadja a Vásárló megrendelését.

Ha a Vásárló megrendelést küld és az Eladó a megrendelést e-mailben visszaigazolja adásvételi szerződés jön létre a Vásárló és az Eladó között. (Ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail a Vásárlóhoz 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt terméket megvásárolni.)

A Vásárló elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen ÁSZF rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar vagy angol nyelven jön létre, az Eladó elektronikus formában, automatikusan tárolja a megrendelést, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

Az Eladót a Vásárló által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető teljesítési késedelemért, illetve egyéb problémáért semminemű felelősség nem terheli, tekintettel arra, hogy az Eladó a Vásárló számára a megrendelés során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

9. Ügyfélszolgálat:
Az Eladó a jelen ÁSZF-ben rögzített elérhetőségein válaszol a Vásárlók megrendeléssel kapcsolatos kérdéseire.

10. Eladási ár:
A weboldalon és egyéb tájékoztatókban feltüntetett árak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint, vagy Euró.

Az Eladó által küldött visszaigazolást követően a megrendelés fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves ár jelenik meg a weboldalon, közösségi oldalon, vagy egyéb helyen közzétett tájékoztatóban. Hibás áron történő rendelés esetén is érkezhet a megrendelésről visszaigazolás a Vásárló elektronikus levelezési címére, ez azonban nem tekinthető a megrendelés elfogadásának. Ilyen esetben az Eladó a rendelt termék elküldése (vagy a hozzáférés biztosítása) előtt telefonon (vagy e-mail-ben) megkeresi a Vásárlót egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket az Eladó nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért az Eladó nem vállal felelősséget. Eladó mindent megtesz annak érdekében, hogy a termékek árait pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került feltüntetésre, az Eladó nem kötelezhető arra, hogy a terméket a hibás áron értékesítse.

Hibás ár feltüntetése esetén Eladó felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét. Vásárló jogosult dönteni, hogy a terméket valós áron megrendeli, vagy lemondja a megrendelést, amely utóbbi esetben Vásárlót ezért hátrányos jogkövetkezmény nem éri.

11. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:
A megrendelés során a Vásárlónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére.

Ha a megrendelés elküldését követően szeretné a Vásárló módosítani a megadott adatokat, ezt az Eladó jelen ÁSZF-ben megadott elérhetőségein tudja jelezni az Eladó irányába.

A Vásárló a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

A rendelés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét, illetve a megrendelés teljesítése is meghiúsulhat. Ilyen esetekben az Eladó megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni a Vásárlóval.

12. Fizetési feltételek:
A megrendelt termék vagy szolgáltatás ellenértékét az Eladó által kiállított előleg számla alapján, az e-mailben jelzett módon és határidőig előre utalással lehet kiegyenlíteni.

Előre utalással történő fizetés: A Vásárló ebben az esetben az Eladó bankszámlájára utalja a megvásárolni kívánt termék vagy szolgáltatás előlegét, amely a teljes vételár 25%-a. A

munka befejezése után az Eladó kiállítja a végszámlát, amely tartalmazza a fennmaradó összeget. A Vásárlónak a végszámla alapján a fennmaradó összeget 5 napon belül kell utalnia.

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

A Vásárló elfogadja, hogy a termék vagy szolgáltatás ellenértékéről kiállított számlát kizárólag elektronikus úton kapja meg az általa megadott elektronikus levelezési címre. A Vásárlónak gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus úton történő számla kézbesíthető legyen és a technikai beállítások (pl. tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén a Vásárló köteles az Eladót elektronikus levélben értesíteni.

13. Adatvédelem:
Az Eladó kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

Az Eladó megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy Vásárlói személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén az Eladónál érhető el.

14. Elállási jog:
A Vásárló az elállási jogát a termék megrendelésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 naptári napon belül. A Vásárló ezen jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megtétele, vagy a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében, vagy Eladó által külön dokumentumban megküldött található elállási/felmondási nyilatkozatminta útján gyakorolhatja.

A nyilatkozatot a Vásárló elküldheti az Eladó székhelyére címzett postai levél (Gonda Zsanett e.v., 2220 Vecsés, Széchenyi utca 117/a) formájában, vagy e-mailen (info@babaverzum.com). A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha a Vásárló elállási szándékát legkésőbb a termék átvételétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher a Vásárlót terheli. Amennyiben a Vásárló ilyen módon eláll a szerződéstől, az Eladó haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Az Eladó a Vásárlónak visszajáró összeget a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

Fogyasztó a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontjában meghatározottak szerint a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. Ebből következően nem minősül Fogyasztónak az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, és így nem élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal.

Vásárló tudomással bír arról, hogy jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten beleegyezik abba, hogy az Eladó az általa nyújtott termékek vételárának megfizetését követő 48 órán belül elküldje a termék eléréséhez szükséges információkat a Vásárló részére, elektronikus üzenet formájában. Az elektronikus üzenet elküldésével a Vásárló elveszíti a jelen pontban részletezett elállási jogát, melyet Vásárló jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul vesz.

A leadott rendelésektől való elállási jog gyakorlására kizárólag a fent írt információk elküldését megelőzően van mód.

15. Az Eladó tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:
Amennyiben a Vásárló az Eladó által forgalmazott termékkel, vagy az általa nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni az Eladó felé, azt szóban (+36 30 246 8824), vagy írásban: postai úton (Gonda Zsanett e.v., 2220 Vecsés, Széchenyi u. 117/a), vagy elektronikus levél formájában (info@babaverzum.com) teheti meg.

Az Eladó minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt az Eladó köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt az Eladó – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Eladó indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Eladó köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a Vásárló neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a Vásárló panaszának részletes leírása, a Vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, az Eladó nyilatkozata a Vásárló panaszával kapcsolatos

álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Vásárló aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
Az Eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén az Eladó köteles a Vásárlót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Eladó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

16. Fogyasztóvédelem, bírósági eljárás, Békéltető Testület, online vitarendezési platform:
Az Eladó ezúton tájékoztatja a Vásárlókat, hogy amennyiben a Vásárló nem ért egyet az Eladó válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

<u>Fogyasztóvédelmi eljárás:</u>

Fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel Eladó piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. Fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei megtalálhatóak itt: https://www.kormanyhivatal.hu/hu

<u>Bírósági eljárás:</u>

Vásárló a Ptk., valamint a Pp. rendelkezései alapján jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bírósági úton történő érvényesítésére.

<u>Békéltető Testület:</u>

Ha Fogyasztónak vásárlásával kapcsolatban kifogása merül fel, és azt nem tudja az Eladóval rendezni, a gyors, ingyenes és egyszerű eljárást lefolytató békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület egyezséget próbál meg létrehozni a Fogyasztó és az Eladó között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben. Fontos, hogy a Fogyasztó csak

szerződésének teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltüntetés, stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Vásárló és az Eladó között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Vásárló megkísérelje a vitát közvetlenül az Eladóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Vásárlónak csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Vásárló hátrányára dönt.

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

A kérelemnek tartalmaznia kell:

a Vásárló nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, az Eladó nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét, az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését, a Vásárló álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, a Vásárló nyilatkozatát arról, hogy a Vásárló az Eladóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
a Vásárló nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor, a Testület döntésére irányuló indítványt, a Vásárló aláírását.
A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Vásárló bizonyítékként hivatkozik, így különösen az Eladó írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Vásárló rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a Vásárló meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

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 képviseletére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A fogyasztó azonban dönthet úgy, hogy más, azaz nem a lakóhelye/vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület folytassa le az eljárást, azaz a 20 békéltető testület közül bármelyikhez benyújthatja kérelmét.

Online vitarendezési platform:

Az Európai Bizottság Online létrehozott egy platformot, ahol a fogyasztók és kereskedők felkérhetnek egy pártatlan vitarendezési testületet online vásárlással kapcsolatos jogvitáik rendezésére.

Az online vitarendezési platform segítségével lehetőség van internetes vásárlással kapcsolatos panaszokat digitális formában, bármelyik uniós nyelven az Európai Unió bármely pontjáról elküldésére a kiválasztott alternatív vitarendezési testületnek.

Az eljárás általában teljes mértékben online zajlik, az alternatív vitarendezési testület kiválasztását követően kb. 90 napot vesz igénybe, és ingyenesen vagy jelképes összegű díj ellenében történik.

Elérhetőségek és részletek itt:

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU

18, Vegyes és záró rendelkezések:
A Vásárló elektronikus megrendelése feltételezi, hogy a Vásárló az elektronikus kereskedelemre vonatkozó technikai valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért az Eladó felelősséget nem vállal.

A Vásárlót terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen ÁSZF bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az ÁSZF többi rendelkezésének érvényességét.