

Általános Szerződési Feltételek

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

Jelen Ászf hatálya Szolgáltató weblapján (www.rhymetime.hu) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen Ászf folyamatosan elérhető és letölthető a következő weboldalról: <http://www.rhymetime.hu/aszf>

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI

A szolgáltató neve: Petri Barbara egyéni vállalkozó

A szolgáltató címe:

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: 2120 Dunakeszi Lehár Ferenc u. 62/B. info@rhymetime.hu, illetve barbirhymetime.hu

Vállalkozó nyilvántartási száma: 51551023

Kiállító: Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkár Okmányfelügyeleti Főosztály

Adószáma: 68302120-1-33

Telefonszáma: 06 70 611 4439

Adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH – 125494/2017.

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe: Tárhelypart Kft. 2724 Újlengyel Határ út 12. info@tarhelypark.hu

2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

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

2.2. A jelen Szabályzat 2014. 12 hó 01 napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalakon közzéteszi. Felhasználók a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

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

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

3. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

3.1. A megjelenített termékek (online csomagok, tanfolyamok, könyvek, bábok, játékeszközök) kizárólag online rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát.

3.2. Bizonyos anyagok megvásárlásával a Felhasználó az Rhyme Time At Home VIP Facebook csoportjába is bebocsájtást nyerhet, melynek azonban feltételei vannak. A Facebook tagságnak minimum 1 éves regisztrációval kell rendelkeznie, valós profilt, beazonosítható személyt kell mutatnia (fotó és név). Amennyiben a Felhasználó nem rendelkezik ezeknek a feltételeknek eleget tevő profillal, úgy a Szolgáltató a VIP csoportba való csatlakozást megtagadhatja. Ebben az esetben a Felhasználó e-mailben, illetve Skype konzultáció keretében kaphat segítséget.

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

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

4. RENDELÉS MENETE

4.1. A Felhasználó regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást. Az oldalon történő vásárlás feltétele a 18. életév betöltése.

4.2. A Felhasználó a megvásárolni kívánt terméket kiválasztja.

4.3. A Felhasználó beírja a szükséges adatokat: név, e-mail cím, telefonszám, postázási cím: város, irányítószám, utca, házszaám, számlázási cím (amennyiben eltér a postázási címtől) és esetleges megjegyzések (pl. kuponkód).

4.4. Fizetési mód:

4.4.1. Előre utalás

A számla végösszegét a visszaigazoló e-mail után egy véglegesítő e-mailben kapja meg a Felhasználó. A számlán szereplő összeget az e-mailben megadott névre és számlaszámra kell 8 munkanapon belül átutalni. A közlemény rovatban meg kell adni a rendelés számot. A termék az összeg megérkezését követően kerül kiküldésre. Amennyiben a számlára a megrendelést követő 8 munkanapon belül nem érkezik meg az utalás összege, a megrendelés törlésre kerül.

A megrendelt termékről és a szállítás költségeiről (amennyiben nem letölthető anyagot rendelt a Felhasználó) kiállított számlát fizetés beérkezését követően elektronikusan küldjük.

4.4.2. Utánvét

A számla végösszegét a visszaigazoló e-mail után egy véglegesítő e-mailben kapja meg a Felhasználó. A számlán szereplő összeget a Felhasználó a kézbesítés napján köteles készpénzben kifizetni a csomagot kézbesítő futárnak. Ellenkező esetben a csomag nem kerül átadásra, a futár költsége pedig a Felhasználót terheli. A megrendelt termékről és a szállítás költségeiről (amennyiben nem letölthető anyagot rendelt a Felhasználó) kiállított számlát fizetés beérkezését követően elektronikusan küldjük.

4.4.3. Készpénzes fizetés személyes átvétel esetén

A számla végösszegét a visszaigazoló e-mail után egy véglegesítő e-mailben kapja meg a Felhasználó. A számlán szereplő összeget a Felhasználó készpénzben fizeti, amennyiben személyes átvételt jelölt meg a rendeléskor. A megrendelt termékről és a szállítás költségeiről (amennyiben nem letölthető anyagot rendelt a Felhasználó) kiállított számlát fizetés beérkezését követően elektronikusan küldjük.

4.5. Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

4.6. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát a Felhasználó postán keresztül kapja meg.

4.7. Az adatok megadását követően a Felhasználó a "Megrendelés" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát. A "Megrendelés" gomb megnyomásával a Felhasználó elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeket.

4.8. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

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

5. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS

5.1. A megrendelések feldolgozása folyamatosan történik.

Szállítási mód:

Előre utalás esetén, amennyiben könyvet választott a Felhasználó, az összeg beérkezése után 20 munkanapon belül DPD futáron keresztül történik.

A Felhasználó vállalja, hogy az általa megrendelt terméket tartalmazó csomag kifizetéséről és átvételéről megfelelően gondoskodik. A Megrendelő köteles a csomagot átvenni, az utánvétet kifizetni, amennyiben utánvétes rendelést rögzített.

Amennyiben a termék kiküldése közben megsérült, azt a Megrendelő az átvétel napján köteles a Szolgáltató felé jelezni, aki haladéktalanul intézkedik a termék elszállításáról és kicseréléséről. Ezt követően beérkező szállítás közbeni sérülésekre vonatkozó reklamációkat nem áll módunkban elfogadni. A szállítás közben megsérült termék visszaszállításának és a cseretermék kiszállításának költsége a Szolgáltatót terheli.

5.2. Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 20 munkanapon belül. Ha Szolgáltató és Felhasználó a teljesítés időpontjában nem állapodtak meg, a Szolgáltató a Felhasználó felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek Szolgáltatóhoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

5.3. Ha a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről a Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint a Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése a Szolgáltatót nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

5.4. Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, leírások rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor!

6. ELÁLLÁS JOGA

6.1. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Felhasználó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.

6.2 A fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Szolgáltató fent ismertetett címére.

A fogyasztó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

6.3. Ha a fogyasztó eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az általa teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is - kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a fogyasztó a felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. - A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz Szolgáltató, kivéve, ha a fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja. E visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

6.3.1. Kellékszavatosság

A fogyasztó a hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: 1.) Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a fogyasztó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a szolgáltató 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 szolgáltató költségére a fogyasztó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a szolgáltató adott okot. A fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a fogyasztó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már a fogyasztó köteles bizonyítani, hogy a felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. A fogyasztó a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

6.3.2. Termékszavatosság

Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó – választása szerint – a 6.3.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként a fogyasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. A fogyasztó termékszavatossági igényét a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a fogyasztónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

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

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. A fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

6.3.3. Jótállás

Hibás teljesítés esetén szerződés alapján a szolgáltató jótállásra köteles.

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

A fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a fogyasztót a jótállásból fakadó jogok az 6.3.1. és a 6.3.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

6.4. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében nem illeti meg az elállási jog a Felhasználót a következő esetben: 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.

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

6.6. Felhasználó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

7. ADATVÉDELEM

7.1. Szolgáltató az adatkezelést az Elker. tv. valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a fogyasztó adatait az alábbiak szerint:

7.1.1. Szolgáltató az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az igénybe vevő azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatokat és lakcímet.

7.1.2. Szolgáltató a 7.1. pontban rögzített szerződés szerinti díjak számlázása céljából kezelheti a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos természetes személyazonosító adatokat, lakcímet, valamint a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatokat.

7.1.3. Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatokat, amelyek a szolgáltatás nyújtásához technikailag elengedhetetlenül szükségesek. A szolgáltatónak az egyéb feltételek azonossága esetén úgy kell megválasztania és minden esetben oly módon kell üzemeltetnie az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtása során alkalmazott eszközöket, hogy személyes adatok kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához a törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez feltétlenül szükséges, azonban ebben az esetben is csak a szükséges mértékben és ideig.

7.1.4. Szolgáltató szolgáltatása hatékonyságának növelése, az igénybe vevőnek címzett elektronikus hirdetés vagy egyéb címzett tartalom eljuttatása, piackutatás céljából csak az adatkezelési cél előzetes meghatározása mellett és a fogyasztó hozzájárulása alapján kezelhet- azonban adatok nem kapcsolhatók össze az igénybe vevő azonosító adataival és az igénybe vevő hozzájárulása nélkül nem adhatók át harmadik személy számára.

7.1.5. Szolgáltató a kezelt adatokat törli a szerződés létrejöttének elmaradása, a szerződés megszűnése, valamint a számlázást követően, illetve ha az adatkezelési cél megszűnt, vagy a fogyasztó így rendelkezik.

7.2. A fogyasztó a szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerheti, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból mely adatfajtákat kezel.

7.3. A fogyasztó a szolgáltatás igénybevétele megelőzően és a szolgáltatás igénybevétele során is megtilthatja az adatkezelést.

8. VEGYES RENDELKEZÉSEK

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

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

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

8.4. A Szolgáltató és a Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni.

8.5. A fogyasztónak jogában áll vitás ügyét az illetékes békéltető testület elé vinni, amennyiben a Szolgáltatóval való igazolható egyeztetése nem vezetett eredményre. A szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Telefonszám: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

8.6. A békéltető testületekről bővebben a <http://bekeltetes.hu/> érhető el, illetve az alábbi linken található illetékesség szerint valamennyi testület: <http://magyarefk.hu/jogvitak-rendezese/alternativ-vitarendezes-bekeltetes/altalanos-bekelteto-testuleti-eljaras.html#hol-erhetoek-el;>

8.7. Jogfenntartás: A Szolgáltató tájékoztatja az érdeklődőket, amennyiben valamely jelentkezővel, résztvevővel, megrendelővel negatív fizetési tapasztalata volt, úgy a Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra nézve, hogy valamely megrendelő számára a szolgáltatás nyújtását megtagadja. Valamint, ha a Szolgáltató úgy gondolja, hogy a jelentkező személye nem valós, adatai nem felelnek meg a valóságnak, szintén megvonhatja a szolgáltatás nyújtását a jelentkezőtől. A konkurencia képviselőit, a vele együtt dolgozókat és ismerőseit a Szolgáltató szintén kizárhatja a szolgáltatások köréből.

9. PANASZKEZELÉS RENDJE

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

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

9.3. Az írásbeli panaszt az webáruházunk 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát 3 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Panasszal fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

GPS koordináták: X 19,071 Y 47,496

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

E-mail: nfh@nfh.hu

Dunakeszi, 2017. 08. 01.