

Általános szerződési feltételek

1. BEVEZETÉS

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra (utólag nem hozzáférhető), 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 (<http://patronestoner.hu/> domainjein történő jogviszonyokra terjed ki.

2. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Név: Clondike Kft.

Székhely: 6413 Kunfehértó, Kölcsey utca 3.

Levelezési cím: 1139 Budapest Fáy utca 4.

Képviselő neve: Jánosa Tibor

Cégjegyzékszám: Cg.: 03 09 111336

Bejegyző Bíróság neve: Kecskeméti Törvényszék Cégbíróság

Adószám: 13209443-2-03

Közösségi adószám: HU13209443

Számlavezető pénzintézet: Binx Zrt.

Számlaszám: HU86 30400001 00000000 58148945

E-mail cím: rendeles@patronestoner.hu

Telefonszám: **+36-30-549-7834**

3. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

- A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.
- A jelen Szabályzat 2018. május hó 7. 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 weboldalon közzéteszi. Felhasználók a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.
- Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.
- Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

4. REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS

- Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.
- Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlán, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.
- A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
- A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

5. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

- A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhozállítás díját.
- A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelhetnek. Szolgáltató nem vállal felelősséget a webshopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.
- Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról
- A megvásárolt termékek minőségéhez, és rendeltetésszerű használatához kapcsolódó, illetve a tudomány és a technika jelen állása szerint megismerhető kockázatokról a Szolgáltató köteles tájékoztatni a Fogyasztót. Továbbá 6 hónapon belül egy alkalommal e-mail-ben figyelmezteti a vásárlót kellékanyag fogyással kapcsolatban.
- Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.
- Hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.
- Online rendelést követően a szolgáltató ajándék kuponnal/kedvezménytel köszönheti meg a vásárlást, a vásárló által megadott email címen, amit két alkalommal küld el.
- Felhasználó kiterjesztett garancia szolgáltatást vásárolhat a webáruházban azokhoz a termékekhez – jellemzően egyes tartós fogyasztási cikkekhez – amelyekhez a kiterjesztett garancia szolgáltatás lehetősége hozzá van rendelve. A kiterjesztett garancia szolgáltatás a megvásárolt termék gyártói- és a jogszabályi jótállási időszakon túli további +1 év, vagy + 2 évre a Szolgáltató (Clondike Kft.) által nyújtott kiterjesztett időszakról szóló jótállás. A kiterjesztett garancia szerződés a vásárlás napján lép életbe, és a termékre vonatkozó törvényi vagy gyártói jótállási idő leteltét követő naptól keletkeztet jótállási kötelezettséget a szolgáltatóra nézve.
- A kiterjesztett garancia vásárlás lehetőségeit Szolgáltató a webáruházban az egyes készülékek termékoldalán tünteti fel a termékekhez kapcsolódóan nem kötelezően választható módon. Kiterjesztett garanciát csak a feltüntetett szolgáltatással megjelölt termékekre lehet megrendelni. Mivel az alap jótállási idő magánszemélyek és cégek részére a legtöbb terméknél eltér és a vevő

regisztráció nélkül is vásárolhat; a kiterjesztett garancia választási lehetőségeknél a teljeskörű ügyfél tájékoztatás érdekében és a megfelelő azonosíthatóság hiányában Szolgáltató külön tünteti fel a Magánszemélyeknek és külön a Cégeknek kínált +1 év és +2 év garancia periódust az ott feltüntetett áron. A Felhasználó megrendelését Szolgáltató csak abban az esetben tekinti szabályszerűnek és teljesíthetőnek, ha Felhasználó magánszemélyként vásárol, akkor megrendelésében a Magánszemélyeknek kínált kiterjesztett garancia szolgáltatást választja ki a termékhez. Ha cégeként vásárol, tehát cég vagy egyéb adószámmal rendelkező szervezet nevére tölti ki a számlázási adatokat a rendelésen, akkor a Cégeknek kínált kiterjesztett garancia szolgáltatások közül választ! Szolgáltató a rögzített megrendelésen a termékhez választott kiterjesztett garancia és a vevő rendelésében megadott számlázási adat következetességét minden esetben ellenőrzi, a következetlen rendeléseket (PI: céges számlázási név és magánszemélyeknek kínált kiterjesztett garancia választása) jelen általános szerződési feltételek ÁSZF értelmében Szolgáltató nem tekinti szabályszerű megrendelésnek és nem teljesíti azt. A vevő írásos tájékoztatása mellett visszamondja és törli a rendelést.

6. RENDELÉS MENETE

- Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba, vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.
- Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.
- Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.
- Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „tovább vásárolok” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés - X” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség véglegesítéséhez a „frissítés/kosár frissítése” ikonra kattint Felhasználó.
- Felhasználó kiválasztja a szállítási módot, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:
- Fizetési módok:

Személyes átvétel esetén készpénzben a Szolgáltató üzlethelyiségében vagy a Szolgáltató által megjelölt egyéb helyen történő átvételkor: Az áru átvételekor történő fizetés választása esetén a Felhasználó a Szolgáltató üzlethelyiségében vagy a Szolgáltató által megjelölt egyéb helyszínen fizeti meg a termék vételárát készpénzben. Készpénzes fizetésre csak magyar forintban (HUF) van lehetőség.

Fizetés utánvétellel: Amennyiben a megrendelt termék futárszolgálattal kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak teljesítse készpénzben a megrendelt termék(ek) átvételekor.

Előre átutalással: Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét Szolgáltató díjbekérője alapján banki átutalással fizetheti 7 napos határidővel.

- Szállítási díj:

Az egyes szállítási módokhoz tartozó éppen aktuális díjszabás szerinti szállítási díjakról a webáruház tájékoztatja a vásárlót a megrendelés folyamán és összefoglalóan itt: https://patronestoner.hu/shop_contact.php?tab=shipping

- Logisztikai díj:

Szolgáltató a kiszállítással történő megrendelések esetén logisztikai díjat számol fel, amely a raktár műveleti-kommissziós- folyamatok csomagolási költségek ellentételezésére szolgál. Az éppen aktuális díjszabás szerinti szállítási díjakról a webáruház tájékoztatja a vásárlót a rendelési folyamat során.

- Utánvétel kezelési díj: Szolgáltató a kiszállítással történő utánvétes fizetési módú megrendelések esetén a utánvétel kezelési díjat számol fel. Ennek mértékéről, összegéről Vásárlót a rendelési folyamat során tájékoztatja.

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

- A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát (és ha tartozik a termékhez, a jótállási jegyet) a csomag tartalmazza. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

- Az adatok megadását követően 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.

- Felhasználó a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik.

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

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

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

7. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS

- A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálat minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

- Általános teljesítési határidő, a szerződés létrejöttétől számított 2-15 munkanapon belül.

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

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

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

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

- A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

1. a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
 2. b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.
- Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

8. ELÁLLÁS JOGA

- Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztatást hiányában jogosult Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. Ha a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.
 - A Fogyasztó az elállási jogát gyakorolhatja az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával, vagy a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 2. mellékletében meghatározott nyilatkozat-minta útján.
 - Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.
 - Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
 - A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését.
 - Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.
 - Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.
 - A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát
1. 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;
 2. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
 3. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
 4. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
 5. lezárt csomagolású nyomtató kellékanyagok (nyomtató patron, toner, stb.) esetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
 6. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
 7. olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
 8. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
 9. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
 10. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
 11. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
 12. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötötték ki;
 13. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.
- Szolgáltató a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a szállítási díjat is.
 - A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.
 - Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.
 - Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.
 - Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.
 - A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.
 - A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.
 - A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.
 - Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével), telefonon, vagy akár személyesen is. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Fogyasztó Szolgáltató részére.
 - A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.
 - A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet itt érhető el.
 - Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt érhető el.
 - Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.
 - Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.
 - Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár e.
 - Elállási jog gyakorlásának a menete:
 - Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató elérhetőségein jelezni.
 - Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14

napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az email illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe.

- A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.
- A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.
- Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételétől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.
- Az összeragasztózott, összefirkált (megrongált) dobozban visszaküldött termékek után, amortizációs díjat vonunk le a termék árának visszautalásából. Az amortizációs díj az amortizáció mértékétől függ, de minimum a termék bruttó árának 5 százaléka. (Te sem örülnél, ha megrendelésedet egy leamortizálódott, összefirkált, stb. dobozban kapnád meg. Ennek helyreállítása, pénzbe kerül nekünk)

Termékvisszaküldéskor fokozottan figyeljenek a termék és csomagolásának sérülésmenten visszaszolgáltatására!

HELYYES



HELYTELEN



9. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG, KITERJESZTETT GARANCIA

Hibás teljesítés

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

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

Kellékszavatosság

- Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

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

- Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

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

- Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

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

- Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

- Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás

nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

- Milyen esetben élhet Felhasználó a termék szavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellekszavatossági vagy termék szavatossági igényt érvényesíthet.

- Milyen jogok illetik meg Felhasználót termék szavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

- Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

- Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termék szavatossági igényét?

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

- Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termék szavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termék szavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

- A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termék szavatossági kötelezettsége alól?

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

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

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellekszavatossági és termék szavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellekszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

- Milyen esetben élhet fogyasztó a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, ha a felhasználó fogyasztónak minősül.

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

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

Jótállási igénye alapján a jogosult választása szerint

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

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Lejárt szavatosságú termékre nincs semmilyen garancia, jótállás.

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

- Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

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

- Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.
- Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezeléssel, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.
- Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A jótállási eljárás menete:

- A Fogyasztó a megrendelt tartós fogyasztási cikk (Például: nyomtató) hibája, hibás működése esetén 72 órán belül fordulhat Szolgáltatóhoz jótállási igény bejelentésével és a termék kicserélésének kérésével. Szolgáltató az írásban (e-mail-ben) bejelentett vásárlói reklamációt tudja jótállási igényként kezelni.
- 72 órán túli meghibásodás illetve bejelentés esetén Szolgáltató nem kötelezhető a tartós fogyasztási cikk cseréjére, ez esetben Fogyasztó a termék jótállási jegyén feltüntetett garanciális szakszervizhez fordulhat bejelentéssel.
- 72 órán belüli a hiba írásos bejelentését követően a Fogyasztó köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb a bejelentés közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A termék visszaküldésének költségét a Fogyasztó viseli.
- A reklamált termék bevizsgálását Szolgáltató a visszaérkezését követő három munkanapon belül vállalja. A Szolgáltató vizsgálja a termék eredetiségét igazoló azonosítókat, a termék tartozékait, a termék műszaki és esztétikai állapotát. Szolgáltató a reklamáció tárgyát képező visszaküldött terméket sértetlenül, a jótállási jegyet és a hibaleírást mellékelve, minden tartozékával együtt tudja érvényes jótállásként kezelni. Ha ezek a követelmények nem teljesülnek Szolgáltató a jótállás érvényesítését, Fogyasztó garanciális csere igényét megtagadhatja.
- A visszaküldött termék bevizsgálása során Szolgáltató ellenőrzi Fogyasztó által írásban közölt, hibajelenséget, vagy panaszt. Amennyiben a hiba igazolódik, Szolgáltató raktárkészlete valamint a termék beszerezhetőségének függvényében vállalja a hibás termék garanciális cseréjét. Ha a csere nem teljesíthető vállalja a termék árának visszatérítését Fogyasztó számára, vagy hasonló terméket kínál Fogyasztó számára értékkülönbözeti vásárlással.

Kiterjesztett garancia szolgáltatás

Minden kiterjesztett garanciával megrendelt készülékhez Szolgáltató egyedi jótállási jegyet állít ki a vásárlónak, amely felmutatásával később igénybe vehető a kiterjesztett garancia szolgáltatás.

Kiterjesztett garanciális javítási igény bejelentése: Felhasználó a készülék meghibásodását első sorban e-mail-ben a garancia@clondike.hu címen jelentheti be, vagy személyesen Szolgáltató telephelyén a 1139 Budapest, Fáy utca 4. címen.

A hibabejelentésben Felhasználó az alábbiakat adja meg:

- a garanciális készülék típusát és gyári számát

- a hiba részletes leírását
- a bejelentő nevét telefonszámát és
- a készülék használatának címét

A bejelentés alapján Szolgáltató kollégái felveszik Felhasználóval a kapcsolatot a megadott elérhetőségeken.

Mire jogosít a kiterjesztett garancia?

A jótállási jegy bemutatásával, a termékre vonatkozó törvényi/gyártói jótállási időszakot követően, a jótállási jegyen rögzített időtartam alatt Felhasználó jogosult a termék meghibásodásának a Szolgáltató általi ingyenes kijavíttatására. Szolgáltató minden esetben törekszik a termék mielőbbi kijavítására, mely fő szabályként legfeljebb 30 nap, amely időtartam a termék Szolgáltató általi átvételének időpontjában veszi kezdetét. A kijavítás időtartama a visszaszállítás időtartamát nem foglalja magába. Ezen határidő elmulasztása esetén Szolgáltatót kártérítési felelősség nem terheli. Javítás esetén a kiterjesztett garancia időtartama a javítással telt idővel nem hosszabbodik meg.

Amennyiben a javítás nem lehetséges, vagy 3-szori javítás után is meghibásodik a készülék, a Szolgáltató a terméket hasonló termékre törekszik kicserélni, mely a termék főbb technikai műszaki és használhatósági tulajdonságainak alapulvételével kerül meghatározásra. A kicserélt termék vételára az eredeti (kicserélésre kerülő) termék vételárát nem haladhatja meg. Szolgáltató fenntartja magának a jogot a hasonló termék meghatározására.

A cseretermékre vonatkozó kiterjesztett jótállás az eredeti termékre megvásárolt szolgáltatás időtartamának lejáratáig érvényes, tehát az új cseretermékre új jótállás nem vonatkozik, azonban a Jótállási jegyben foglalt időtartamban a kiterjesztett garancia hatálya alá fog tartozni. Abban az esetben, amennyiben sem a javítás, sem a kicserélés nem lehetséges, a termék vételárát – értékcsökkenés alkalmazásával – a szolgáltató levásárolhat módon biztosítja Felhasználó számára a www.patronestoner.hu webáruház kínálatából. Ebben az esetben kiterjesztett garancia hatálya megszűnik.

Szolgáltató fenntartja a jogot az értékcsökkenés megállapítására, a termék kora, valamint állapota, természetes elhasználódásának figyelembevételével. Fő szabályként az értékcsökkenés várható mértéke, átlagos elhasználódás esetén: a vételár 2,1%-a/hó. 1 hónap időszak a vásárlás dátumától számítandó és minden megkezdett hónap teljes hónapnak minősül.

Hogyan érvényesíthető a kiterjesztett garancia?

A kiterjesztett jótállás kizárólag a Clondike Kft.-től közvetlenül megvásárolt készülék eredeti vásárlója számára biztosít garanciális szolgáltatást, és nem ruházható át más magán/jogi személyre vagy szervezetre. A kiterjesztett garancia érvényesítéséhez szükséges - a termék és a kiterjesztett garanciaszolgáltatás megfizetését igazoló - számla és jelen Jótállási jegy felmutatása is, a reklamált termékhez mellékelve. Szolgáltató a garanciális ügyintézésre csak hiánytalan tartozékokkal rendelkező (pl. kábelek, CD-k, egyedi kiegészítők), sérülésmentes ép készüléket vesz át a vevőtől. Amennyiben a termék működése jelszóval védett, Szolgáltató csak a jelszó kikapcsolását követően veszi át a készüléket, illetve kezdi meg a javítását, ezért kérjük, a jelszó-védelmet minden esetben kapcsolja ki, mielőtt visszaküldi a készüléket!

A meghibásodott készüléket Szolgáltató a telephelyén: 1139 Budapest, Fáy utca 4. címen veszi át javításra vevőtől, vagy a vevő által megbízott szállítótól. A meghibásodott készüléket vevőnek saját költségén kell eljuttatnia Szolgáltató telephelyére. Vevő kérheti Szolgáltató együttműködését a készülék biztonságos szállításának megszervezésében. A javítást követően Szolgáltató tájékoztatása alapján vevő 30 napon belül köteles átvennie a javított készüléket Szolgáltató telephelyén. Szolgáltató javasolja, hogy a készülék az eredeti csomagolásban kerüljön átadásra a szállítónak, így biztosítva annak szállítás közbeni épségét. A nem megfelelően csomagolt termék szállítása közben bekövetkezett sérüléseikért felelősséget Szolgáltató nem vállal. Indokolatlan igénybejelentés esetén Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az állapotfelmérés költségeit a vevőre terhelje.

Milyen meghibásodásokra érvényes a kiterjesztett garancia?

A készülék rendeltetésszerű használata mellett történt meghibásodás esetén vehető igénybe a kiterjesztett garancia. Az LCD kijelzőkre érvényes kiterjesztett garancia megfelel az ISO 9241-302, 303, 305 és 307:2008 szabványoknak (maximum hibás 4 pixel és 5 apixel).

Nem érvényesíthető a kiterjesztett garancia - az alábbi esetekben – amennyiben:

- a) a készülék egyedi azonosító kódja/garancia matricája megsérül/elveszik vagy megrongálódik (ide értve többek közt: hasadást, szakadást, torzulást, elkülönülő vagy hiányzó részt, égési vagy ázásnyomot),
- b.) a terméken égés, törés, repedés, vagy egyéb fizikai-, látható sérülés van,
- c.) nem rendeltetésszerű használat esetén (Pl.: a termék gyári beállításait meghaladó teljesítményen történő használat (túlhajtás), a termék leírásában megadott paramétereket meghaladó mechanikus/elektromos terhelés, illetve egyéb nem a célnak megfelelő felhasználás.)
- d.) helytelen tárolás, szállítás, elemi kár baleset, ütdés, leesés okozta a meghibásodást, vagy üzemeltetés közbeni külső behatás esetén. Továbbá a nem megfelelő szellőzésből, installációs hibából (földelés hiánya a csatlakozóaljzatnál, perifériaeszköz csatlakoztatása az épp működő készülékhez) vagy áramerősség-ingadozásból fakadó meghibásodás, túlfeszültség, túláram behatásától, vagy villámcsapás esetén.
- e.) ha a termék az eredeti konfigurációhoz képest alapjában megváltoztatásra került (pl.: küllemi módosítás (moddolás), részegységek alkatrészek cseréje),
- f.) a terméken végzett javítási/szerelési munkálatokat és fizikai egységének megbontását nem azok elvégzésére jogosult, megfelelő jogosítványokkal, szakképzettséggel rendelkező harmadik személy, vagy vásárló végzi
- g) folyadékkárok, kivéve a rendeltetésszerűen használt és vízálló, vagy folyadék felszívására gyártott termékek,
- h) a hiba minden helytelen kezelésből, ütdésből, balesetből, nem megfelelő szellőzésből, installációs hibából (földelés hiánya a csatlakozóaljzatnál, perifériaeszköz csatlakoztatása az épp működő készülékhez) vagy áramerősség-ingadozásból ered

Nem tartozik a kiterjesztett garancia hatálya alá:

- a) a kompatibilitási problémák miatt (a vásárló hardver környezetében) nem működő egyébként hibátlan készülék
- b.) a bármilyen nemű szoftveres probléma (operációs rendszer, meghajtó program, vírus stb.)
- c) a termék akkumulátora,
- d) a készülék rendeltetés-szerű használata során keletkező kopás, fogyás (gumik, szíjak stb.)
- e) szűrők, folyadékok, festékek, tonerek, nyomtató kopó fogyó kellékei (pl. dobegység), kiegészítők,
- f) fénymásolóknak, nyomtatóknak, faxkészülékeknek és multifunkcionális készülékeknek kizárólag a készülék gyártójának meghatalmazott partnere által szállított, eredeti kopó-fogyó alkatrészek és csak az adott készülékhez javasolt papírfajták használhatók. Nem eredeti kopó-fogyó alkatrészek vagy nem javasolt papírfajták használata az adott készülékre érvényes kiterjesztett garancia megszűnését eredményezi.
- g) a készülék meghibásodás esetén információ- vagy adatvesztésért, illetve a kiterjesztett garancia jogosultjának ilyen információ- vagy adatvesztés által okozta kárért a Szolgáltató semminemű felelősséget nem vállal.

Vonatkozó jogszabályok

A fogyasztó itt nem szabályozott jogait többek között a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a 151/2003. korm. rendelet és a 45/2014 (11.26.)

A jótállási jegyen bármilyen szabálytalan javítás törlés vagy átírás valótlán adatok bejegyzése a jótállási jegy és egyben a kiterjesztett garancia érvénytelenségét vonja maga után. A jótállás megszűnik a termékben elhelyezett azonosító címkék vagy a termék gyári számának eltávolításakor módosításakor megsérülésekor feltéve hogy ez a terméknek a jótálláshoz való rendelkezhetőségét beazonosíthatóságát meggátolja. Az elvesztett jótállási jegyet a szolgáltató csak az eladás napjának és tényének hitelt érdemlő igazolása. szolgáltató számlájának bemutatása esetén pótolja.

10. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS

- Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.
- A fogyasztó köteleessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).
- A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).
- A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.
- A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez

fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

- A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

11. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.
- Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
- Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.
- Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.
- Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató **Patronestoner** nevű webshopja Magyarországon működik, karbantartását is itt végzik. Mivel az oldal más országokból is meglátogatható, ezért a felhasználók kifejezetten tudomásul veszik, hogy a felhasználó és a Szolgáltató viszonylatában az irányadó jog a magyar jog. Amennyiben a felhasználó fogyasztó, úgy a Pp. 26. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóval szemben a jelen szerződésből eredő vitás ügyekben az alperes (fogyasztó) belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.

12. PANASZKEZELÉS RENDJE

- Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.
- Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolatát példányát átadja a vásárlónak.
- Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolatát példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.
- Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:
- A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

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

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

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

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

Fax száma: (76) 501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

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

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

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

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jerney Zoltán

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

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Kirst László

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu;
Heves Megyei Békéltető Testület
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu;
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmik.hu;
Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;
Nógrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu;
Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu
Somogy Megyei Békéltető Testület
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Név: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu;
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;
Tolna Megyei Békéltető Testület
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Név: Mátyás Tibor
E-mail cím: kamara@tmkik.hu;
Vas Megyei Békéltető Testület
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Név: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu
Veszprém Megyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 429-008
Fax száma: (88) 412-150
Név: Dr. Óvári László
E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu
Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

- A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.
- Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.
- A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>
- Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.
- Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:
 - az eljáró bíróságot;
 - a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
 - az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
 - azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
 - a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

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

13. SZERZŐI JOGOK

- Miután a <http://patronestoner.hu/> mint weboldal szerzői jogi műnek minősülnek, tilos a <http://patronestoner.hu/> weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.
- A <http://patronestoner.hu/> weboldaltól annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.
- A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekkel és az internetes reklámfelületeire.
- Tilos a <http://patronestoner.hu/> weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a <http://patronestoner.hu/> weboldal vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.
- A <http://patronestoner.hu/> név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.
- Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 50.000 Ft, illetve szavanként bruttó 20.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérkikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészzi az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közzegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

14. ADATVÉDELEM

A weboldalak adatkezelési tájékoztatói elérhetőek a következő oldalakon: <http://patronestoner.hu/adatvedelem>
Budapest, 2018. május 7.