

Általános szerződési feltételek

ÁSZF - Vásárlási feltételek

A termék kiválasztása

A vásárlónak lehetősége van választani, illetve rendelni az áruház termékei közül. A vásárló a kiválasztott termékre kattintva megtekintheti annak bővebb ismertetőjét. Vásárlási szándéka esetén a megvásárolni kívánt terméket a „Kosárba tesz” gomb megnyomásával egy virtuális kosárba helyezi. A Kosár ikonra navigálva kattintás nélkül is láthatóak a vásárlás során kosárba helyezett termékek, valamint a számla végösszegét a szállítási költség nélkül. A megrendelés gombra kattintva a kosár oldalra navigálhatunk, itt leellenőrizhetik rendelésük helyességét, különös tekintettel az árakra és a mennyiségekre, melyeket igény szerint módosíthatnak, javíthatnak is. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

A rendelés elküldése

Ha megfelelőnek tartja a kosárban elhelyezett termékek mennyiségét, leellenőrizte a végösszeget, és úgy döntött, hogy meg szeretné vásárolni őket, akkor egyszerűen kattintson a "Megrendelés" gombra. Ezután lehetősége van kiválasztani, hogy már regisztrált vásárlóként szeretne-e belépni, új vásárlóként akar regisztrálni, esetleg regisztráció nélkül akar vásárolni.

Ha korábban már vásárolt áruházunkban, úgy adja meg a korábbi regisztráció során megadott e-mail címét és jelszavát. Ha új vásárlóként szeretne regisztrálni, akkor adja meg a vásárláshoz szükséges adatait, amelyeket a rendszer eltárol, és a legközelebbi vásárlás alkalmával már csak be kell jelentkeznie. Regisztráció nélküli vásárlás esetén adja meg számlázási és szállítási címét.

A következő lépésben válassza ki az Önnek megfelelő szállítási módot (személyes átvétel vagy futárszolgálat által), valamint fizetési módot (utánvét, banki átutalás, készpénz). Ha egyetért a megrendelés tartalmával, akkor a megrendelés elküldéséhez kattintson a „Megrendelés” gombra.

Árak

Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyeket a webáruházban a termékek mellett találnak. Az árak bruttó árak, az ÁFÁ-t tartalmazzák, azonban ezek az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Vásárlási feltételek között is megtalálható. Amennyiben a webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknel vagy az árnál, 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.

A rendelések feldolgozása

A rendelések feldolgozása hétköznapokon 24 órán belül, hét végén 48 órán belül megtörténik. Ünnepeken leadott rendeléseket az ünnepeket követő első munkanapon dolgozzuk fel.

Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

Az adatbeviteli hibák javítására a „Megrendelés” gomb megnyomása előtt van lehetősége.

Visszaigazolás

Minden rendelésről e-mailes visszajelzést küldünk. Ez azt jelenti, hogy a rendelés feladását követően egy automatikus e-mailt kap a rendelés beérkezéséről és (később) egyet a várható szállítási időpontról. Telefonos egyeztetés esetén hívja az ügyfélszolgálati telefonszámok bármelyikét.

Fizetési feltételek

Áruházunkban az alábbi lehetőségek vannak a termékek kifizetésére:

- Banki átutalás
- Bankkártyás fizetés (Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013)
- Utánvetés fizetés (A teljes vételárat szállítási költséggel együtt a küldemény átvételekor kell kifizetni készpénzben vagy bankkártyával a küldemény kézbesítőjének.)
- Személyes fizetés üzletünkben

Szállítás

A küldemények kézbesítése - a robogókon kívül - , szállítása GLS futárszolgálattal történik. A termék körülbelüli szállítási idejét a webáruház ismerteti a pénztár folyamat során, a termékek mellett is fel van tüntetve, valamint a visszaigazoló e-mail is tartalmazza. A kiküldött e-mail pontosabb kiszállítási időt határoz meg, ám itt is előfordulhatnak eltérések. A szállítás időpontjáról lehetősége van egyeztetni a visszaigazoló e-mailben található telefonszámon vagy e-mailben.

Szállítási módok:

- Személyes átvétel üzletünkben
- GLS futárszolgálattal házhoz szállítás
- GLS csomagpontba vagy csomagautomatába történő szállítás
- MPL futárszolgálattal házhoz szállítás

Kiszállítási idő: A termékek kiszállítási ideje a mindenkori készletek és megrendelések számának függvényében is változhat, a termékek leírásában megjelölt határidő csak tájékoztató jellegű. Raktáron lévő termékek esetében 1-3 munkanapon belül, rendelhető termékek esetén 4-10 munkanapon belül megtörténik a kiszállítás. Kivételt képezhetnek ez alól a Kymco gyári alkatrészek és egyéb alkatrészek, melyek importból származnak, külföldi raktárban érhetőek el. Ezen termékeknel, amennyiben nincsenek raktáron, úgy akár 2-3 hetes beszerzési idővel is lehet számolni. Egy esetlegesen elhúzódo szállításról minden esetben tájékoztatjuk a vásárlót.

Sürgős csomag szolgáltatás: A vásárló a megrendelés végén kérheti, hogy megrendelését kiemelten kezeljük. Ez az jelenti, hogy ha a megrendelés 11:00-ig be érkezik a webáruházba, akkor a csomagot a következő munkanapon garantáltan kiszállítja a GLS futárszolgálat. A szolgáltatás csak akkor valósulhat meg, ha a megrendelt termék raktáron van! Rendelhető státuszú termékek vásárlásakor a szolgáltatás nem aktív, tehát hiába kéri a vásárló a magasabb prioritású feldolgozást, az nem tud megvalósulni. Ezen kívül a "Sürgős csomag szolgáltatás" kizárólag BARION Bankkártyás előre fizetés kiválasztásával kérhető, és csak sikeres fizetés után kapja meg a megrendelés a magasabb prioritást! A szolgáltatás ára 990 Ft csomagonként.

Minden megrendelésre 1 munkanapon belül e-mailben visszaigazolást küldünk, a várható kiszállítási határidőről. Amennyiben a termék ára változott, és az eltér a termék leírásában megadottaktól annak új áráról is küldünk információt arra vonatkozóan, hogy az

új áron is igényt tart-e rá a vásárló. Rajtunk kívülálló okok miatt, (pl. beszállítás késedelme) a valós szállítási idő egyes esetekben a fentebb leírtaktól eltérhet.

Előfordulhat az is, hogy egyes alkatrészek hiánycikkek, ekkor akár több hétig sem szállíthatóak. Erről is minden esetben tájékoztatjuk a vásárlót e-mailben vagy telefonon.

Szállítási díjak:

- 30.000 Ft alatti webáruházias megrendeléseknél a szállítási díj házhozszállítással 2190 Ft, csomagpontba vagy csomagautomatába 1890 Ft.
- Utánvetés fizetési mód választásakor +400 Ft kezelési költség kerül felszámításra a futárszolgálat részéről.
- 30.000 Ft feletti webáruházias megrendelés esetén cégünk átvállalja a kiszállítás díját, de az utánvét 400 Ft-os kezelési költsége ez esetben is felszámolásra kerül.
- Figyelem! Telefonos megrendelés esetén a szállítás díj 2490 Ft amit a 30.000 Ft feletti megrendelések esetén is felszámolunk.

Figyelem! A megjelölt összegek nem alkatrészenként értendőek, hanem csomagonként. Nem számít, hogy a megrendelésben mennyi tétel szerepel. Ha több megrendelést adsz le és nem kéred, hogy vonjuk össze a megrendeléseidet, akkor külön csomagként küldjük el, ahogyan a megrendelések le lettek adva!

Rendelések feldolgozása

A webáruházunkban 11:00-kor van csomagzárás. Ez azt jelenti, hogy eddig az időpontig beérkezett rendelések minden esetben feldolgozásra kerülnek még az nap. Természetesen előfordulhat, hogy akár a 13 órákor leadott rendelést is el tudjuk küldeni másnapra, de erre garanciát nem tudunk vállalni.

A szállítástól elállás

Ha a webáruház a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott áru nem áll rendelkezésre, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről a megrendelőt tájékoztatni. A webáruház nem köt szerződést kiskorúakkal. A megrendelő a kereskedelmi feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

A szolgáltatónak joga van törölni a rendelést és elállni a szerződéstől:

- a megrendelővel nem lehet felvenni a kapcsolatot egyik megadott elérhetőségén sem (e-mail, telefonszám)
- a rendelt termék nem áll rendelkezésre már, nem beszerezhető (nincs gyártásban, nem szállítható) és a megrendelővel nem sikerült más, helyettesítő termékben megállapodni
- ha az internetes áruházban valamely áru mellett nyilvánvalóan hibás ár jelenik meg. (pl. ha termék ára jelentősen alacsonyabb az általánosan elfogadott piaci árnál) A Szolgáltató ilyen esetben megállapodhat a Felhasználóval az áru valós áron történő értékesítéséről.

Kellékszavatosság

A megrendelő az eladó hibás teljesítése esetén az eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

A megrendelő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a megrendelő a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Eladó költségére a megrendelő is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.
- Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a megrendelő viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot. A megrendelő 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.
Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a megrendelő igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már a megrendelő köteles bizonyítani, hogy a felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Használt termékek esetén alapesetben az általános szabályoktól eltérően alakulnak a szavatossági, jótállási jogok. A használt termékek esetében is beszélhetünk hibás teljesítésről, azonban figyelembe kell venni azokat a körülményeket, amelyek alapján a Vásárló bizonyos hibák előfordulására számíthatott. Az avulás folytán ugyanis egyes hibák jelentkezői egyre gyakoribbakká válnak, amelyek következtében azt, hogy egy használt termék ugyanolyan minőséggel rendelkezhet, mint egy újonnan vásárolt, nem lehet feltételezni. Ennek alapján a Vásárló csak az olyan hiányosságok tekintetében érvényesítheti a szavatossági jogait, amelyek a használatból eredő hibákon felüliek, és azoktól függetlenül keletkeztek. Ha a használt termék hibás és erről a Fogyasztónak minősülő Vásárló a vásárláskor tájékoztatást kapott, az ismert hiba vonatkozásában a Szolgáltatónak nincs felelőssége

Termékszavatosság:

A termék hibája esetén a megrendelő – választása szerint – a kellékszavatossági igényt vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként a megrendelő 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 megrendelő a termékszavatossági igényét a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Termékszavatossági igényét kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a megrendelőnek 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.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. A termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igény a gyártóval szemben érvényesíthető.

A termék visszaküldése

A terméket lehetőség szerint eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában kérjük vissza küldeni. Téves rendelés, vagy bármilyen más okból eredő csere esetén nem áll módunkban utánvéttel visszaküldött csomagokat átvenni!

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás

A szerződéskötés nyelve magyar, a megkötött szerződés nem írásban megkötöttnek minősül. A megkötött szerződést nem iktatjuk, de az utólag hozzáférhető.

Elállási jog/ Visszaszolgáltatási garancia

A megrendelő a szerződéstől 14 naptári napon belül indokolás nélkül elállhat. A vásárlástól való elállás többféle módon is történhet:

- A megrendelés mellékleteként küldött elállási nyilatkozat kitöltésével és annak vissza juttatásával
- E-mailben, erre irányuló egyértelmű nyilatkozat tétellel

A megrendelő az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette, azonban az elállási jog a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolható. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Az elállási jog gyakorlása miatt felmerülő visszaküldés díját a vevő viseli. A megrendelőt ezenfelül egyéb költség nem terheli. Az eladó köteles a megrendelő által kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő 14 napon belül visszatéríteni. Az eladó a megrendelőnek visszaküldött összeget az általa igénybe vett fizetési móddal téríti vissza. Amennyiben a megrendelő bankszámlára történő vissza utalást kér, úgy az általa hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám következtében történő késedelem miatt az eladót felelősség nem terheli. A megrendelő kérheti az áru cseréjét is egy másik olcsóbb vagy drágább termékre, értékegyeztetéssel.

Ha a megrendelő kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ (Express szállítás vagy egyéb magasabb szolgáltatással járó futárszolgálati kiszállítás), az értékesítő nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben az eladónak a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn visszatérítési kötelezettsége.

A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia az eladónak. Az eladó a megrendelőnek visszaküldött összeget mindaddig vissza tarthatja, míg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt vissza küldte.

Figyelem! Nem áll módunkban utánvétes vagy bérmentetlenül feladott csomagokat átvenni!

Az értékesítő követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. Ha az elállási jog alapján visszaszállított áru nincs kifogástalan, újra eladható állapotban, akkor a megrendelő kártérítésre kötelezett, amennyiben az áru állapotának romlását, tönkremenését, vagy visszaadásának más módon elkerülhetetlenülését szándékosan vagy hanyagságból idézte elő.

Amennyiben a termékről felbontás során a kézbesítést végző személy (postai kézbesítő, futár) jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, az értékesítés törlését azonnal biztosítjuk. Bármilyen nemű sérülést, tartalomhiányt a küldemény kézbesítése során az átadó-átvevő közötti tényállási jegyzőkönyvnek kell tartalmaznia! Utólagos tartalomhiányért, esetleg sérülésért felelősséget vállalni nem tudunk!

Indokolni nem kell az elállást, de ilyen esetben megköszönjük, ha a tudunkra hozod, miért döntöttél így! Ezzel is szeretnénk tovább javítani a szolgáltatásunk és a termékeink minőségét. Kérjük amennyiben mód van rá a termékek csomagolását is vissza küldeni. (Nem feltétele az elállási jog gyakorlásának.)

A panaszügyintézés és panaszfelvétel helye: 2531 Tokod, Köztársaság utca 3.

Tulajdonjogi kikötés

A leszállított áru a vételár teljes kifizetéséig a szállító tulajdonában marad. A téves, nem elfogadott rendelések során a terméket az „új” tulajdonos nevében készletbe vételezzük, és az újabb, sikeres értékesítést követően az új tulajdonosának kerül kifizetésre az ellenérték!

Megrendelés módosítása, törlése

A 2001. évi CVIII. törvény értelmében a megrendelés leadásakor a vásárló felé azonnal értesítést küld az eladó webáruház szoftvere a rendelés felvételének tényéről. Ez az értesítés nem minősül az eladó és a vásárló között létrejött szerződésnek! Csupán jelzi a vásárlónak, hogy rendelési igényét rendszerünk regisztrálta és továbbította az eladó illetékes munkatársa felé.

Amennyiben a vásárlóhoz ez 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a vásárló ajánlattételi kötelezettségei megszűnnek.

Az eladó a rendelés teljesítésének megkezdéséig megadja a lehetőséget a vásárlónak rendelése visszavonására elektronikus úton. A rendelés teljesítésének megkezdésekor a vásárló e-mailben és/vagy telefonon értesítést kap a teljesítés várható időtartamáról, és a teljesítés megkezdésének tényéről, ezután már csak személyesen vagy a "Vevőszolgálat" vagy "Elérhetőségek" menüpontok alatt található elérhetőségek valamelyikén keresztül van lehetőség rendelésének visszavonására

A megrendelés utólagos módosítására csak írásos formában, e-mailben kerülhet sor (info@robogoalkatresz.hu).

Csere

Gyári hiba esetén a jogszabálynak megfelelően cseréljük a termékeket. Ebben az esetben is a vásárló feladata és költsége a termék visszaküldése. A gyár megvizsgálja a reklamáció jogosságát, ezután térítjük a visszaküldés díját, vagy le is vásárolható. Nem áll módunkban utánvétes vagy bérmentetlenül feladott csomagokat átvenni!

Garanciális vagy bármilyen csere alkalmával a kuponkódok, kedvezmények nem használhatóak fel. A csere módja: vissza kell küldeni a nem megfelelő alkatrészt a számlájával együtt, a csomagban kis levéllel, hogy miért nem jó, mire cseréljük + elérhetőségek, adatok.

Téves rendelés, vagy bármilyen más okból eredő csere esetén nem áll módunkban utánvétes vagy bérmentetlenül feladott csomagokat átvenni! Terméket csak sértetlen állapotban, eredeti csomagolásban cserélünk vissza.

Minden esetben ellenőrizd a megrendelni kívánt terméket, hogy megfelelő-e a robogódba és hogy megfelelő szint, kivittelt választottál, mert téves rendelés esetén a visszaküldés díja a vevőt terheli.

A fogyasztó a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

- Telefon: +36 30 8606-429
- Internet cím: <https://www.robogoalkatresz.hu>
- E-mail: info@robogoalkatresz.hu

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát, amely a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról

haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. Az írásbeli panaszt a vállalkozás - 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 a vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a fogyasztó neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az alábbi linken regisztráció után lehetőség nyílik a vita rendezésére:

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

Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

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

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

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c) ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítő eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- g) a testület döntésére irányuló indítványt,
- h) a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

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

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Megyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: 06-72-507-154
Fax: 06-72-507-152
E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523
Fax: 06-76-501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu

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

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
Fax: 06-22-510-312
E-mail: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
Fax: 06-52-500-720
E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefonszám: 06-36-429-612
Fax: 06-36-323-615
E-mail: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet 305-306.
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570
Fax: 06-56-510-628
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
E-mail: szilvi@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
Telefonszám: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Cím: 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331.
Telefonszám: 06-1-269-0703
Fax: 06-1-474-7921
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.
Telefonszám: 06-82-501-026
Fax: 06-82-501-046
E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
E-mail: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.
Telefonszám: 06-88-429-008
Fax: 06-88-412-150
E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefonszám: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu