

# Általános szerződési feltételek

## Általános Szerződési Feltételek

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket, és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, így online adásvételi szerződés jön létre. A megkötött szerződés későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal.

A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

## A szerződés lényeges tulajdonságai az alábbiak szerint határozhatóak meg:

1. Üzemeltetői adatok, információk
2. Panaszügyintézés
3. Tárhely szolgáltató
4. Megvásárolható termékek, szolgáltatások körének bemutatása
5. A kínált termékek kategória besorolása
6. Rendelési információk ismertetése
7. A megrendelések feldolgozásával kapcsolatos információk
8. Rendelés lépéseinek bemutatása
9. A megrendelt termék / házhoz szállítás díjának fizetésének ismertetése
10. Házhoz szállítással kapcsolatos információk, tudnivalók bemutatása
11. Házhoz szállítás díjszabásáról szóló tájékoztató ismertetése
12. Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatosan
13. A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató
14. Elállási/felmondási jog gyakorlásáról szóló tájékoztató
15. Adatkezelési tájékoztató
16. Panaszügyintézés további tudnivalók / Jogorvoslati lehetőségek
17. Elállási/felmondási nyilatkozatminta
18. Egyéb rendelkezések, információk

## Üzemeltetői adatok, információk

Cégnév: TRANS-COMP 3000 Kft. (továbbiakban Eladó)  
Székhely: 8230 Balatonfüred, Kelén utca 8.  
Levelezési cím: 8230 Balatonfüred, Kelén utca 8.  
Bankszámlaszám: CIB Bank 10700189-26992006-51100005  
Adószám: 12930818-2-19  
Céggjegyzékszám: 19-09-506677  
Szerződés nyelve: Magyar  
Elektronikus levelezési cím: [shop@eforsale.hu](mailto:shop@eforsale.hu), [transcomp3000kft@gmail.com](mailto:transcomp3000kft@gmail.com)  
Mobiltelefonos elérhetőség: +36303439949  
Szállítási partner: GLS futárszolgálat  
Személyes átvételei lehetőség: a termékeket házhozszállítással lehet megrendelni.  
Megrendelések feldolgozása hétköznapokon történik: H-P 8-16 óra között.  
Megrendelések teljesítésének átlagos ideje: maximum 10 munkanap ha a termék készleten van.  
Webáruház domain: [eforsale.hu](http://eforsale.hu)

## Panaszügyintézés, Panaszok közlésére szolgáló kapcsolatfelvételi adatok

Az Eladó mindent megtesz annak érdekében, hogy a felmerülő Vásárlói panaszokat, illetve kifogásokat békés úton rendezze.

Levelezési cím: TRANS-COMP 3000 Kft., 8230 Balatonfüred, Kelén utca 8.  
Elektronikus levelezési cím: [shop\(kukac\)eforsale.hu](mailto:shop(kukac)eforsale.hu), [transcomp3000kft@gmail.com](mailto:transcomp3000kft@gmail.com)  
Telefonszám: +36303439949

Az Eladó garantálja, hogy a beérkezett panaszokat 30 napon belül feldolgozza és megválaszolja. További panaszügyintézésrel kapcsolatos tudnivalók és tájékoztató jelen dokumentum 16. pontjában érhető el. Amennyiben a felmerült panaszt illetve kifogást a felek egymás között nem tudják békés úton rendezni, a **Vásárló jogorvoslattal élhet** mellyel kapcsolatos tudnivalókat jelen dokumentum **16. pontjában** ismerhet meg.

## Tárhely szolgáltató

Tárhely szolgáltató cégnev: UNAS Webáruház Csoport  
Tárhely szolgáltató székhely / cím: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.  
Tárhely szolgáltató e-mail cím: [unas@unas.hu](mailto:unas@unas.hu)

## Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A webáruházban megjelenített termékek megrendelése online, az [eforsale.hu](http://eforsale.hu) domain néven elérhető webáruházon felületén keresztül biztosított. Átvételük házhozszállítással történő kézbesítéssel lehetséges.

## A kínált termékek az alábbiak szerint kategorizálhatóak

- Műszaki cikkek, háztartási és lakásfelszerelés stb. A részletes kategória felsorolás a webáruház kategória listájában található.

A termékekre vonatkozóan megjelenítésre kerül a bruttó (27%-os áfával terhelt) ár, azonban nem tartalmazza a házhoz szállítás díját mely díjszabása jelen dokumentum 11. pontjában ismerhető meg.

## Rendelési információk

A vásárlás regisztráció nélkül is lehetséges, amennyiben szeretné legközelebbi vásárlás alkalmával mindössze a kosár tartalmát összeállítani, praktikus lehet a regisztráció elvégzése. Webáruházunk az EU 2018/302 rendelettel összhangban nem alkalmaz terület alapú korlátozást illetve eltérő árazást. Külföldre történő szállítást, egyedi, alkalmi szállítási díjjal vállaljuk. Részletekért kérjük vegye fel velünk a kapcsolatot elérhetőségeink valamelyikén.

## A megrendelések feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik H-P 8-16 óra között.

A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.

Ügyfélszolgálatunk minden esetben email-ben visszazigazolja megrendelését. Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 10 munkanapon belül kivéve, ha a termék nincs a raktárkészletben. Ez utóbbi esetben a felek telefonon és/vagy e-mailen egyeztetnek a szállítás várható időpontjáról. Ha a vételár átutalással kerül megfizetésre, akkor a maximum 10 munkanapos szállítási határidőt a vételár Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásától kell számítani. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor! A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszaautalásra kerül az összeg küldőjének részére. Amennyiben a megrendelés elküldését követően nem kap a megadott e-mail címre visszaigazolást, javasoljuk ellenőrizze a SPAM (levélszemét) mappát a levelező rendszerében. Amennyiben nem kapta meg a visszaigazolást, kérjük vegye fel a kapcsolatot velünk a megadott elérhetőségeink valamelyikén.

## Rendelés menete

1. A megvásárolni kívánt terméket helyezze a kosárba
2. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, kattintson a „Megrendelés” gombra. További termékek kosárba helyezéséhez válassza a „Még tovább válogatok” gombot.
3. A kosár tartalma oldalon ellenőrizze a kosárba helyezett termékeket. Az egyes termékek törölhetőek a „Törlés” gombra kattintva, illetve a mennyiségük is módosítható a mennyiség oszlop „+ , -” gombok használatával. Mennyiség módosítása után kattintson a „Kosár frissítés” gombra. A szállítási adatok megadásához kattintson a „Megrendelés” gombra.
4. Válassza ki a szállítási / fizetési módot majd kattintson a „Megrendelés folytatása” gombra.
5. Kapcsolattartási, szállítási és számlázási adatok megadása. Amennyiben korábban már vásárolt, választhatja a belépési lehetőséget.
6. Az általános szerződési feltételek és adatkezelési dokumentum elfogadásával elküldheti megrendelését a „Megrendelés elküldése” gombra kattintva. Ha bármilyen adatot módosítani szeretne, válassza a „Vissza a szállítás módosításához” gombot.
7. A megrendelés elküldését követően a megadott e-mail címre visszaigazolást kap a megrendelés rendszerünkbe történő beérkezéséről.

\*A megrendelés elküldése regisztráció nélkül is lehetséges! Amennyiben regisztrálni szeretne, a jövőben regisztrált felhasználóként be tud lépni és azonnal el tudja küldeni megrendelését a szállítási és számlázási adatok megadása nélkül! Fontos, ügyeljen az adatok pontosságára, hiszen a megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. A regisztrációt egyszer kell végrehajtania, későbbi vásárlások alkalmával ezt a lépést már nem kell elvégeznie.

Kérjük kiemelten figyeljen az elérhetőségi adatok pontos megadására. Rosszul megadott e-mail cím esetén a visszaigazolást nem tudjuk kézbesíteni a megrendelés beérkezéséről. Amennyiben a beérkezett üzenetek mappában nem találja a visszaigazolást ellenőrizze a SPAM - levélszemét mappákat is. Hibásan megadott telefonszám esetén nem tudjuk felvenni a kapcsolatot. Pontatlanul vagy hiányosan megadott kapcsolatfelvételi adatokból adódóan a megrendelés teljesítése ellehetetlenülhet. Amennyiben bármilyen okból a rendelési folyamatban meghatározott szállítási díjjal nem tudjuk kézbesíteni a terméket, minden esetben felvesszük Önnel a kapcsolatot.

Megrendelés leadása az eforsale.hu webáruházon keresztül lehetséges. Cégünk az esetleges technikai vagy adminisztrációs hibából „0 Ft”-al megjelölt téves árazású termékek rendelését nem teljesíti.

## A megrendelt termék / házhoz szállítás díjának fizetésének módja

Amennyiben az utánvét fizetési lehetőséget választotta, a megrendelt terméket a csomag átvételekor a futárnak kell kifizetni. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazololó levél alapján minden költséget tartalmaz. Kérjük a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét, és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!

### Házhoz szállítás, információk

Webáruházunk megrendeléseit a GLS futárszolgálat kézbesíti.

### Házhoz szállítás díjszabása

Árak utánvétrel küldve: 1.800 Ft-tól

Árak előre utalás után küldve: 1.500 Ft-tól

A pontosan fizetendő postaköltséget a rendszer a megrendelt árucikkek súly és utánvételi értékéből automatikusan kiszámítja és a megrendeléskor feltünteti!

### Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatban

A megrendelés elküldésével fizetési kötelezettsége keletkezik. Kizárólag abban az esetben rendelje meg a kívánt termékeket, amennyiben a csomag átvételekor ki tudja fizetni annak díját a futárnak! Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén, az újra küldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő átutalása – kiegyenlítése esetén áll módunkban ismételt elindítani!

## A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató

### 1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a TRANS-COMP 3000 Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön 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 Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással 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 Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a TRANS-COMP 3000 Kft. nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **2. Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön 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 Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

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.

Felhívom figyelmét, hogy 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.

(Ha a vállalkozás jogszabály vagy szerződés alapján jótállásra köteles, az alábbi 3. pont beillesztése is szükséges a tájékoztatóba)

## **3. Jótállás**

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a TRANS-COMP 3000 Kft. jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

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

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

## **Elállási/felmondási jog gyakorlásáról szóló tájékoztató**

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő, a termék átvételének napjától számított 14 nap.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: TRANS-COMP 3000 Kft. 8230 Balatonfüred, Kelén utca 8. E-mail cím: shop(kukac)eforsale.hu, transcomp3000kft@gmail.com. Ebből a célból felhasználhatja jelen dokumentum 17. pontjában található elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározott elállási és felmondási jogot a rendeletben foglaltakkal összhangban gyakorolta.

### **Az elállás/felmondás joghatásai**

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük azt. A visszaküldés költsége a vevőt terheli. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles a TRANS-COMP 3000 Kft. 8230 Balatonfüred, Kelén utca 8. címre a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. A Vevő a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

#### **Nem illeti meg a fogyasztót az elállási / felmondási jog a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) eseteiben:**

a) 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;

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

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

g) 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;

h) \* - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

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

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

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) 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 kötöttek ki;

m) 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 a 20. § szerinti jogát.

(2) Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.

## **Panaszügyintézés további tudnivalók / Jogérvényesítési lehetőségek**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. 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 - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni a vállalkozás 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:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) 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 öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

#### **Fogyasztóvédelem (Járási hivatal)**

Amennyiben a Vásárlói panaszra nem sikerül közös megegyezés útján megoldást találni, a Vásárló (amennyiben fogyasztónak minősül), panaszával kapcsolatban fordulhat a területileg illetékes járási hivatalhoz.

Területi kormányhivatalok elérhetőségei:

<https://jarasinfo.gov.hu/>

### Online vitarendezési platform

Ha panasszal kíván élni online vásárolt termékkel, vagy szolgáltatással kapcsolatban, az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja panaszát a <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> weboldalon keresztül. Magyar online tanácsadó pontként a Budapesti Békéltető Testülethez is fordulhat. A testület, a következő telefonszámon várja a fogyasztók és vállalkozások online vitarendezési eljárással összefüggő és további, a fentiekhez kapcsolódó kérdéseit: +36 1 488 2033. A következő e-mail címen ugyancsak fordulhatnak tájékoztatásért: [onlinevita@bkik.hu](mailto:onlinevita@bkik.hu)

### Békéltető testületi eljárás

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani 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 a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről, miszerint 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, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- g) a testület döntésére irányuló indítvány,
- 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 a 1997. évi CLV. törvény 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről, miszerint a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését. Amennyiben a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

Magyar online tanácsadó pontként a Budapesti Békéltető Testülethez is fordulhat.

A testület, a következő telefonszámon várja a fogyasztók és vállalkozások online vitarendezési eljárással összefüggő és további, a fentiekhez kapcsolódó kérdéseit: +36 1 488 2033. A következő e-mail címen ugyancsak fordulhatnak tájékoztatásért: [onlinevita@bkik.hu](mailto:onlinevita@bkik.hu) További információk elérhetőek a <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> weboldalon.

TRANS-COMP 3000 Kft. 8230 Balatonfüred, Kelén utca 8. székhelye szerint területileg illetékes békéltető testülete:

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)

Tel.: +36-88-814-121 (ügyfélfogadási időben), +36-88-814-111 (VKIK titkárság)

## Elállási/felmondási nyilatkozatminta

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: 8230 Balatonfüred, Kelén utca 8.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Rendelés azonosító:

Termék(ek) megnevezése:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) bankszámla száma:

Kelt:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

## Egyéb rendelkezések, információk

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv. rendelkezései az irányadók.

A webáruház oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével elfogadja a TRANS-COMP 3000 Kft. általános szerződési feltételeit.