Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

1./ A Szolgáltató adatai
Cégnév: SPB Webstores Kft. (a továbbiakban Eladó vagy Mi a Panasza Webáruház)

Székhely: 2161 Csomád, Kossuth Lajos út 103

Képviselő: Sándor-Papp Vanessza ügyvezető önállóan

Cégjegyzékszám: 1309221875

Adószám: 32046740-2-13

Pénzintézet neve és bankszámlaszáma: OTP Bank 11738008-21501348-00000000

Ügyfélszolgálati elérhetősége: https://miapanasza-ws.hu/kapcsolat

E-mail cím: info@miapanasza-ws.hu

Tárhely szolgáltató neve: 3 in 1 Hosting Számítástechnikai és Szolgáltató Betéti Társaság

Tárhely szolgáltató székhelye: 2310 Szigetszentmiklós, Brassó utca 4/A.

Tárhely szolgáltató cégjegyzékszáma: 13 06 055290

Tárhely szolgáltató adószáma: 22206118-2-13

Tárhely szolgáltató elérhetősége: admin@megacp.com

2./ Általános információk és rendelkezések

A jelen ÁSZF (ideértve az Eladó szolgáltatását is) területi hatálya: Magyarország

A Mi a Panasza Webáruház tájékoztatja a Honlapra látogatókat, hogy a jelen ÁSZF személyi hatálya az alábbi személyekre terjed ki:

Honlapra látogató: Mindenki, aki a Honlapra látogat, a Honlapon tartózkodik, a Honlapot használja, akkor is, ha nem vásárol.

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki a Honlapon vásárol, illetve vásárolni kíván vagy Egyedi Megrendelést ad le Eladó részére.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § a) pontjára tekintettel **a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről,** valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának **kivételével – fogyasztónak minősül a fentieken túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is,** amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy, aki a Webáruházban vásárol vagy Egyedi Megrendelést ad le Eladó részére.

Termék: A Webáruházban megtalálható értékesítésre kerülő termékek

A Mi a Panasza Webáruház felhívja a figyelmet arra, hogy termékeinek kis részét a termék típusára tekintettel Vállalkozások részére értékesíti, akik a saját üzleti tevékenységük alapján használják azt, de kisebb részben előfordulnak olyan terméktípusok is pl. hurkatöltő, mely esetben értelmezhető a Fogyasztóra vonatkozó fenti meghatározás. A Mi a Panasza Webáruház fenntartja magának a jogot arra, hogy a Vállalkozások, akik nem Fogyasztók eltérő üzletpolitikát folytasson amellett, hogy természetesen a Fogyasztókat jogszabályból megillető jogait tiszteletben tartja és betartja, ezért különösen felhívjuk a figyelmet az ÁSZF-ben a Vállalkozások és Fogyasztók tekintetében megjelölt eltérő rendelkezésekre. A jelen ÁSZF-ben egyebekben a Fogyasztó és a Vállalkozás együttes megnevezése **Vevő**, tehát ha az ÁSZF Vevőre utal, úgy az vonatkozik a Fogyasztóra és a Vállalkozásra is egyaránt.

Kérjük, hogy mindig tájékozódjon a Webáruházban a termékekről és azok aktuális rendelkezésre állásáról. Tájékoztatjuk, hogy a Webáruházban megjelenített termékek képei illusztrációk, ezért a termékekről feltöltött képek eltérhetnek a valóságtól, melyért Eladó kizárja a felelősségét. Ha egy adott termék akciós áron kerül értékesítésre a Webáruházban, akkor arról Eladó előzetesen tájékoztatást ad (pl. Honlapján, promóciós kommunikációs eszközök útján stb.). Az akciók és promóciók mindig meghatározott időtartamra szólnak, ezért a határidőről, vagy azok esetleges változásairól, az ehhez kapcsolódó feltételekről minden esetben kérjük tájékozódjanak a Webáruházban és az aktuális kommunikációs csatornáinkon, a vonatkozó promóciós anyagainkban.

3./ **A** https://miapanasza-ws.hu/ **honlapon folytatott tevékenység a továbbiakban Honlap vagy Webáruház/**

Az eladó a honlapon üzleti tevékenysége során alakformáló, szépségápoló, életvitelt segítő eszközök és egyéb berendezések értékesítését folytatja. Az Eladó magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

A Honlapon történő vásárlás feltétele, hogy a Vevő magára nézve kötelezően elfogadja a jelen Online ÁSZF-et, amelyről a megrendelés menete folyamán jognyilatkozatot tesz. Jelen Online ÁSZF elfogadásával a Vevő elfogadja, hogy a webáruházban történő megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után.

4./ Felhasználási feltételek

4.1. Felelősség

A Vevő a Honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja és elfogadja, hogy az Eladó nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni károkért és nem vagyoni sérelemért a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget károsító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően. Az Eladó – az esetlegesen általa igénybe vett közreműködőért való felelőssége kivételével – kizár minden felelősséget a Honlap használói által tanúsított magatartásért és a Vevő teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért. A Vevő köteles gondoskodni arról, hogy a Honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

4.2. Szerzői jogok

A Honlap szerzői művek és más tartalmak sajátos összeállítása, amely a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 7.§-a alapján gyűjteményes műként védelemben részesül. A védelem a gyűjteményes művet megilleti akkor is, ha annak részei, tartalmi elemei nem részesülnek, illetve nem részesülhetnek szerzői jogi védelemben. A gyűjteményes mű egészére a szerzői jog használata SPB Webstores Kft-t illeti, ez azonban nem érinti a gyűjteménybe felvett egyes művek szerzőinek és kapcsolódó jogi teljesítmények jogosultjainak esetleges önálló jogait. A Webáruház egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, és a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelemben vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog (így különösen védjegyoltalom) alatt állnak. Az Eladó a szerzői jog jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Webáruház felületén, valamint a Webáruházon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak.
Amennyiben a webáruház tartalmát harmadik személy/ek honlapján, nyomtatott médiumokban, nyilvános előadáson, vagy bármilyen más írott, illetve szóban elhangzott módon a webáruház üzemeltetőjének, vagyis az Eladónak az engedélye hiányában bizonyíthatóan azonos vagy hasonló formában észleli az Eladó, másolt képenként, oldalanként vagy egyéb tartalmakként napi 200.000,-Ft+Áfa, azaz kettőszázezer forint plusz áfa kötbért köteles fizetni a jogtalan felhasználó az Eladó részére. Tilos minden olyan tevékenység, amely az Eladó adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére, forráskódjának visszafejtésére, stb. irányul.

5./ Megrendelés
A Honlapon keresztül történő megrendeléshez a Vevőnek regisztrálnia nem szükséges, azonban a regisztráció megkönnyíti a későbbi vásárlásait. A felhasználónak a vásárláskor – amennyiben ezeket egy korábbi regisztráció alkalmával nem adta meg – az alábbi adatokat szüksége megadnia:
a. Név b. E-mail cím c. Számlázási név, cím d. Szállítási cím e. Telefonszám f. Fizetési mód

A Vevő a termékek nevéről, bruttó áráról a Honlapon, az adott termék nevére kattintva informálódhat. Az Eladó az árváltoztatás jogát fenntartja. Árváltozás esetén a már megrendelt áru a rendeléskori áron kerül kiszállításra.
A megrendelések feldolgozása munkanapokon 9:00-16:00 óráig történik. Amennyiben a Vevő ezen időintervallumon kívül adja le megrendelését, az a következő napon kerül feldolgozásra.

5.1. A Honlapon történő rendelés menete
A Vevőnek a megrendelés leadásához a megrendelni kívánt termékeket először a kosarába kell helyeznie, amit a kiválasztott termék mellett elhelyezett „Kosárba" gombra kattintva tehet meg. A kosárba több termék is elhelyezhető. A Vevő úgy tud több terméket a kosárba helyezni, hogy egyszerűen rákattint egy termék kategóriára, azon belül kiválasztja a terméket, majd akár egy másik termékkategóriára kattintva szintén elhelyezhet további terméket anélkül, hogy kosarának tartalma törlődne.
A kosár tartalma megtekinthető a képernyő jobb felső sarkában található „Kosaram" feliratú gombra kattintva. A kosár tartalma alatt megjelenő megrendelési adatlapot a Vevőnek ki kell töltenie ahhoz, hogy megrendelését el tudja küldeni az Eladó részére. Az adatlapon megjegyzést is fűzhet a megrendeléséhez illetve ezen a felületen kell kiválasztania a kívánt fizetési módot is.
A kosárban a rendelés összegétől függően, a megrendelés kiszállításának költségét a rendszer automatikusan kiszámolja és hozzáadja a termék árához.
Ha a Vevő már nem szeretne tovább nézelődni a Webáruházban, akkor megrendelésének elküldéséhez el kell fogadnia az Általános Szerződési Feltételeket illetve az Adatkezelési Tájékoztatót – az erre szolgáló jelölőnégyzet kipipálásával – és a „Megrendelem" feliratra kattintania. A „Megrendelem" gombra kattintva a Webáruház felülete automatikusan tájékoztatja a Vevőt arról, hogy megrendelése sikeres volt, melyről az Eladó e-mailben is tájékoztatja a Vevőt az 5.2. pontban leírtaknak megfelelően.

5.2. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Honlapon történő vásárlás esetén a jelen Online Általános Szerződési Feltételekben leírtak szerint a megrendeléssel a Vevő vételi ajánlatot tesz, amelynek visszaigazolásával jön létre az adásvételi szerződés SPB Webstores Kft mint Eladó és a Vevő között. A létrejött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, az elektronikus úton megtett jognyilatkozattal jön létre.
Az Eladó. a Vevő megrendelésének megérkezését a Vevő felé elektronikus úton 48 órán belül visszaigazolja automatikus elektronikus levél megküldésével. Amennyiben a megküldött

válaszlevélben rögzített adatok nem felelnek meg a Vevő által leadott megrendelésnek, azt a Vevő köteles az Eladó részére elektronikus válaszlevél formájában 1 napon belül jelezni.
Az Eladó felhívja minden Vevő figyelmét arra, hogy előfordulhat, hogy a honlapon elérhető termék a megrendelést követően mégsem áll SPB Webstores Kft rendelkezésére. Ebben az esetben az Eladó levélben és telefonon értesíti a Vevőt arról, hogy a megrendelést nem tudja teljesíteni. Ebben az esetben a megrendelést az Eladó törli, és a Vevőt a törlésről is értesíti. Amennyiben a visszaigazolás a Vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a Vevőhöz nem érkezik meg, a Vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól, azaz nem köteles átvenni, megvenni a terméket. SPB Webstores Kft visszaigazoló e-mailje tartalmazza a Vevő megrendelésével kapcsolatos adatokat. A visszaigazoló e-mail megküldéséig a Vevő jogosult a vételi ajánlatát visszavonni az Eladó részére megküldött e-mail útján vagy a központi ügyfélszolgálatra történő telefonhívással.

5.3. Adatbeviteli hibák javítása

A Vevőnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Eladó részére való elküldéséig a Webáruházban bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a megrendelési felületen (pl. termék törlése a kosárból a „Kuka” gomb használatával, a darabszámot pedig a „+” és a „-’ jelekkel tudja megadni, az adatok módosításához pedig a rendelési oldal alján, baloldalon található kék gomb segítségével léphet vissza).

5.4. A szerződés létrejötte

Szerződés megkötésére kizárólag magyar nyelven van lehetőség. A megkötött szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, mely nem tekinthető írásba foglalt szerződésnek, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak.

5.5. A szerződés iktatása

A Honlapon keresztül megkötött elektronikus szerződés nem kerül iktatásra, és későbbiekben papír alapon nem férhető hozzá.

5.6. Fizetés, termékek ára

5.6.1. Fizetési módok

Az Eladó megrendelt termékek fizetésére az alábbi fizetési módokat biztosítja:

a. Fizetés utánvétellel: Amennyiben a Webáruházban megrendelt termék futár igénybevételével kerül kiszállításra, a Vevő a megrendelés végösszegét a futárnak fizeti meg készpénzben. Utánvétellel történő fizetés esetén az Eladó jogosult kezelési költséget felszámolni, melynek mértéke a fizetési mód kiválasztásakor kerül feltüntetésre, meghatározására a vásárolt termék értéke alapján kerül sor;

b. Bankkártyával történő fizetés: Az Eladó lehetőséget biztosít arra, hogy a termék megrendelését követően bankkártyás fizető felület használatával előre történjen az áru ellenértékének megfizetése a Barion által üzemeltetett bankkártyás fizetési rendszer segítségével. Amennyiben a Vevő ezen fizetési módot választja, a rendszer átirányítja őt a Barion által üzemeltetett weboldalra, mely weboldal tartalmáért, az ott megadott adatokért, esetlegesen a Bank által felszámított költségekért, egyéb tájékoztatásokért az Eladó felelősséget nem vállal. 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.

A választott fizetési módtól a Vevő csak az Eladó előzetes hozzájárulásával térhet el. Amennyiben a kiszállított termék vételárát a Vevő nem tudja megfizetni, vagy az áru az Eladónak fel nem róható okból nem adható át, a Vevő köteles az Eladónak az áru rendelkezésre állításával és a kiszállításával kapcsolatos költségeit megtéríteni.

5.6.2. Termékek ára

A termékek vételára a Webáruházban az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon kerül feltüntetésre, mely vételár nem tartalmazza a kiszállítás költségét. A termékek ára magyar forintban (HUF) értendő.
Az árváltoztatás jogát az Eladó fenntartja és a Webáruház felületén jelentkező esetleges hibákért felelősséget nem vállal. Eltérés esetén a gyártó által megadott paraméterek érvényesek. Az árlistákban előforduló esetleges hibákért megértésüket kérjük! Az Eladó fenntartja a jogot, hogy bármikor, előzetes értesítés nélkül módosíthatja a jelen oldalakon található anyagokat vagy a bennük feltüntetett termékeket és árakat. Ez esetben a módosítást megelőzően leadott rendeléseket, a módosítást megelőző feltételekkel és áron teljesíti a Vevő részére. Készleten nem lévő termék esetén a feltüntetett árak és szállítási idők tájékoztató jellegűek, minden esetben függnek az aktuális beszerzési lehetőségektől is.

Az Eladó nem vállal felelősséget a gondossága ellenére és/vagy a rendszer hibájából eredően hibásan feltüntetett árért, illetve a nyilvánvalóan téves, a termék közismert nagyságrendű árától jelentősen eltérő, irreális árra (pl. 0 Ft, 1 Ft). Ilyen esetekben az Eladó nem köteles a terméket a weboldalon hibásan feltüntetett áron szolgáltatni.
Hibás árfeltüntetése esetén az Eladó, a rendelés visszaigazolásában (telefonon történő 2. visszaigazolás) ajánlja fel a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely

információ birtokában a Vevő eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

5.7. Számla
Az Eladó E-számlát állít ki. Az Eladó a számlát legkésőbb a termék kiküldésekor, a rendeléskor megadott email címre átküldi, azt a Vevő számára rendelkezésre bocsátja.

5.8. Átvétel

A Vevő a megrendelt árut a rendeléskor kiválasztottaknak és az Eladó által visszaigazoltan elfogadottaknak megfelelően a Vevő megadott szállítási címén a visszaigazoló e-mailben jelzett időintervallumban futárszolgálat által történő házhozszállítás keretében veheti át.

5.9. Szállítás

5.9.1 Szállítók

Az Eladó-tól megrendelt termékek kiszállítását vagy saját logisztikai rendszerével végzi, vagy az alábbi külsős vállalkozót bízza meg: Magyar Posta Zrt- MPL Logisztikai Üzletág (Magyar Posta Zrt., Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., Cg. 01-10-042463, adószám: 10901232-2-44, levelezési cím: 1540 Budapest, honlap: www.posta.hu);

5.9.2. Kiszállítási díjak: A szállítás minden esetben 2000 Ft.

5.9.3. Kiszállítás módja

A) SZÁLLÍTÁS MPL FUTÁRSZOLGÁLATTAL:
A Magyar Posta a postacsomagok kézbesítését munkanapokon 08:00 és 17:00 óra között kétszer kísérli meg. A kiszállítás és a kézbesítés kaputól-kapuig szolgáltatást jelent. Az MPL futár a Magyar Posta ÁSZF-je és a megkötött közös szerződés szerint nem köteles a kiszállított küldeményt kapun/épületen belül kikézbesíteni vagy mozgatni.
A 40 kg alatti küldeményeket a Magyar Posta MPL futárszolgálata (kis zöld autó) egy szállító futárral kézi erővel mozgatva kézbesíti. A 40 kg feletti küldeményeket a Magyar Posta MPL emelő hátfalas autóval szállítja, a küldeményt pedig kézi emelő segítségével mozgatja a sofőr futár a Megrendelő/Címzett kapujáig. Mindkét esetben az MPL futár nem hagyhatja el a gépjárművét, tehát emeletre, kapun belüli egyéb helyre nem tud kézbesíteni.
A küldemények kiszállítását az MPL futár (egymást követő munkanapokon) kétszer kísérli meg. A személyes kézbesítés érdekében a címzett köteles biztosítani a címhely egyszerű beazonosíthatóságát valamint könnyű és biztonságos megközelítését (pl: lépcsőházi kulcs, kapukód rendelkezésre bocsátása, az állattartás szabályainak betartása). A címzetten kívüli

egyéb jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a postai küldemények címzett részére történő átadásáért.
Az első kézbesítés során az MPL futár a címzett vagy annak meghatalmazottjának beazonosítását követően először az utánvét összeg beszedését végzi el, amennyiben a küldemény postai utánvéttel került feladásra. Majd átadja a küldeményt címzett vagy annak meghatalmazottja részére.

Az utánvét összeg kifizetése, vagy akár az utánvét nélküli küldemény átvétele előtt nagy alapossággal és körültekintéssel kell ellenőrizni a postai küldemény csomagolását, annak épségét. Amennyiben bármilyen sérülést tapasztal a címzett a küldeményen, akkor vagy azonnal megtagadhatja a küldemény átvételét, vagy helyszíni átvételkor hívja fel az ügyfélszolgálatunkat a további teendőkről.
Amennyiben az első kézbesítési kísérlet sikertelen, akkor a címiraton feltüntetett címzetti magyarországi telefonszámon a Posta – az értesítő hátrahagyását megelőzően – megkísérli egyeztetni a másodszori kézbesítés időpontját. A telefonszám hiánya, illetve az egyeztetési kísérlet sikertelensége esetén a Posta csomag küldemény érkezéséről és a kézbesítés megkísérléséről értesítőt hagy hátra, melyen feljegyzi a kézbesítési kísérlet dátumát (hónap, nap, időpont) és azt a telefonszámot, amelyen a másodszori kézbesítés időpontját a címzett egyeztetheti. A címzett által (az értesítő alapján) kezdeményezett egyeztetés elmaradása esetén a csomag küldemény kézbesítésének másodszori kísérletére a következő munkanapon kerül sor.
A második kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén a Posta a címhelyen ismételten értesítőt hagy, melyen feltünteti azt a kézbesítési pontos, illetve rendelkezésre tartási (őrzési) időt, ahol és ameddig a postacsomag küldeményt a jogosult átveheti.
A postacsomag küldemények a kézbesítési ponton a két kézbesítési kísérlet között nem vehetők át, a címzett vagy egyéb jogosult átvevő a postacsomag küldeményt csak a második kézbesítési kísérletet követően veheti át.
Lehetőség van délutáni kiszállításra is 40 kg alatti küldemények esetén bizonyos településeken. Délutáni kézbesítés esetén a Magyar Posta postacsomag kézbesítését 17:00 és 20:00 óra között is megkísérli. Ez nem zárja ki azt, hogy a Magyar Posta a postacsomag küldemény kézbesítését általános (08:00 és 17:00 óra között) időpontban is megkísérelje. Ha a vállalt időpont előtt történő kézbesítési kísérlet sikertelen, akkor a vállalt időben történő kézbesítés számít első kézbesítési kísérletnek. Ezen időintervallumban történő kézbesítési kísérletet a Posta csak a honlapján közzétett DÉLUTÁNI ÉS SZOMBATI KÉZBESÍTÉS dokumentumban közzétettek szerinti településeken vállalja.
Délutáni kézbesítést ellátó postai kézbesítési helyek az alábbi linken érhetőek el:
https://www.posta.hu/static/internet/download/PASZF_KI16_Delutani_es_szombati_csomagkezbesitest_ellat o_postai_szolgaltatohelyek.pdf
Az MPL futárszolgálattal feladott küldeményekről az alábbi módon tud tájékozódni:
A küldemény feladását követően a Magyar Posta MPL-től kapott E-mailben, melyben megtalálja küldemény feladásának a dátumát, a feladott küldemény(ek) azonosítóját, postai utánvét esetén az utánvét összeget, valamint a postai MPL ügyfélszolgálat telefonos és email-es elérhetőségeit. A küldemény(ek) nyomon követése az MPL által megküldött e-mailben lévő küldemény azonosítóra klikkelve érhető el.

Az MPL futárszolgálat szállítási feltételeiről további részleteket a Magyar Posta hivatalos weboldalán található Postai Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei oldalon „Általános Szerződési Feltételek”-ben, illetve az MPL Üzleti Csomag Fuvarozási Szolgáltatás oldalon található „MPL Üzleti csomag fuvarozási szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei” –ben tájékozódhat:
https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf
https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/egyeb_aszf_1
Ha címzett a küldeményt sérülten jegyzőkönyv nélkül veszi át, vagy fent leírtakat nem teljesíti sérülés esetén, akkor már sem a szállítmányozó, sem pedig a feladó nem tudja a panaszt befogadni, mivel ekkor már nem igazolható egyértelműen a szállítási sérülés, vagyis a terméken keletkezett sérülés helye, módja és ideje.
Szállítási sérülések

Az Eladó minden esetben meggyőződik arról, hogy a feladott áru sértetlen és a csomagolás megfelelő, melyről fényképfelvételt is készíthet.
Felhívjuk minden Vásárlónk figyelmét arra, hogy amennyiben a küldemény átvételekor akár mennyiségi, akár minőségi hiányosságot vél felfedezni, vagy állapít meg, jogosult a futár jelenlétében kármegállapítási jegyzőkönyvet felvenni, illetve kérje is a jegyzőkönyv felvételét. Amennyiben ilyen kármegállapítási jegyzőkönyvet nem vesznek fel, az jogvesztéssel jár.
Ha a részleges elvesztés vagy a megsérülés a kézbesítéskor azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül tudja Ön, mint Vevő a futárszolgálathoz vagy Eladóhoz írásban bejelenteni. Minderre tekintettel felhívjuk minden Vásárlónk figyelmét, hogy az áru átvételét követő 3 munkanapon belül minden esetben vizsgálja már az árut, hogy az a szállításkor nem sérült-e/ nem hiányos e, mivel a szállításból eredő kár érvényesítésére kizárólag ezen 3 munkanapon belül van lehetőség. A kárigény elbírálásához a teljes küldeményt – a tartalmat a teljes belső és külső csomagolással együtt – kell a Posta rendelkezésére bocsátani, így azt közvetlenül a Vevő tudja eljuttatni a Postához. A kármegállapítási jegyzőkönyv mintáját az Általános Szerződési feltételek végén található linkre kattintva töltheti le.
Az áruban a szállításból eredően bekövetkezett károkért SPB Webstores Kft felelősséget nem vállal.

5.9.4. Kézbesítés menete

A miapanasza-ws.hu portálon megtalálható termékek szállítási határideje termékenként változó. Az általános teljesítési határidő 3-10 munkanap. Egyes termékek készleten vannak, míg másik alacsony vevői igények miatt csak megrendelésre érkeznek, ezért az ilyen termékek várható szállítási idejéről az Eladó a Vevőt telefonon és/vagy írásban értesíti. Az első kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén, a címiraton feltüntetett címzetti magyarországi telefonszámon a Magyar Posta – az értesítő hátrahagyását megelőzően – megkísérli egyeztetni a másodszori kézbesítés időpontját. A telefonszám hiánya, illetve az egyeztetési kísérlet sikertelensége esetén a Magyar Posta a csomag küldemény érkezéséről és a kézbesítés megkísérléséről értesítőt hagy hátra, melyen feljegyzi a kézbesítési kísérlet dátumát (hónap, nap, időpont) és azt a telefonszámot, amelyen a másodszori kézbesítés időpontját a Címzett egyeztetheti. A Címzett

által (az értesítő alapján) kezdeményezett egyeztetés elmaradása esetén a csomag küldemény kézbesítésének másodszori kísérletére a következő munkanapon kerül sor. A második kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén a Magyar Posta a címhelyen ismételten értesítőt hagy, melyen feltünteti azt a kézbesítési pontot, illetve rendelkezésre tartási (őrzési) időt, ahol és ameddig a postacsomag küldeményt a jogosult átveheti. A postacsomag küldemények a kézbesítési ponton a két kézbesítési kísérlet között nem vehetők át, a címzett vagy egyéb jogosult átvevő a postacsomag küldeményt csak a második kézbesítési kísérletet követően veheti át.

5.9.5. Felelősségvállalás a kézbesítésért

A postai kiszállítás sikertelensége, és ezáltal a megrendelés nem teljesítése nem róható fel a feladó részére abban az esetben, ha
a. a Vevő által megadott szállítási cím nem megközelíthető a Magyar Posta által használt gépjárművek bármelyikével, b. a Vevő rossz szállítási címet, telefonos elérhetőséget adott meg Feladó (Eladó) részre, c. a Vevő egyéb saját hibája, problémája okán nem veszi át a küldeményt.
A Magyar Posta szállításával kapcsolatos további részleteket, információkat a Magyar Posta honlapján található Általános Szerződési Feltételeiben (ÁSZF-ben) olvashat.
Az Eladó. a szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezeli és az érintett, fent említett szállítást végző szolgáltató felé továbbítja a Vevő azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatokat.

6./ Elállási jog

Fogyasztó:

A Mi a Panasza Webáruház tájékoztatja Vevőit, hogy a megrendelt termék esetében a Fogyasztói minőségben eljáró Vevőt, tehát a Fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illet meg a 45/2014. (II.26) Korm. rendelet 20. §-a alapján.

Mi a Panasza Webáruház:

Amennyiben a Vevő (Fogyasztó vagy Vállalkozás) a megrendelt termék(ek) vételárát nem fizeti meg, úgy a Mi a Panasza Webáruház a szerződéstől elállhat. Megilleti a Mi a Panasza Webáruház-t az elállás joga abban az esetben is, amennyiben olyan termék megrendelése történt, amely a készletből kifogyott, és azt a Mi a Panasza Webáruház már nem tudja megfelelő időn belül beszerezni. Elállás esetén a Mi a Panasza Webáruház azonnal felveszi a Vevővel a kapcsolatot egyeztetés céljából pl. felek megállapodása alapján a megrendelt termék más termékre történő szerződésmódosítása céljából.

6.1. Fogyasztói elállási jog gyakorlásának menete

A Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a terméknek,
- több termék adásvételekor az utoljára szolgáltatott terméknek,
- több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül, a már hivatkozott 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet alapján és az abban foglaltaknak megfelelően a szerződéstől indokolás nélkül jogosult elállni.
- Az elállási nyilatkozat mintája a hivatkozott kormányrendeleten kívül a jelen ÁSZF mellékleteként letölthető.

Elállás esetén a Fogyasztónak a jelen pontban meghatározott **elállási nyilatkozatot és a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül (akár a 14. naptári napon) vissza kell juttatnia igazolt módon a Mi a Panasza Webáruház részére** az alábbiak szerint:

Eladó székhely címére (2161 Csomád, Kossuth Lajos út 103), illetve a Szolgáltató tájékoztatása szerint megjelölt címre futárszolgáltat segítségével vagy postai ajánlott küldeményként. Erről előzetesen tájékoztatja a Mi a Panasza Webáruházat telefonon vagy írásos formában.

Fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

Ha a Fogyasztó az elállási jogát gyakorolja, a Mi a Panasza Webáruház haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Azonban, ha a Fogyasztó nem a legkevésbé költséges, hanem a szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget Mi a Panasza Webáruház nem köteles megtéríteni.

Mi a Panasza Webáruház mindaddig visszatarthatja a fentiekben meghatározott összeget (termék ára és futár vagy postaköltség), amíg a Fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A Mi a Panasza Webáruház felhívja a Fogyasztók figyelmét, hogy a visszaküldéssel járó költségeket minden esetben a fogyasztónak kell viselnie.

Felhívjuk a Fogyasztók figyelmét, hogy Fogyasztó a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Az elállási jog gyakorlása során olyan termék esetében, amelyet a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot

meghaladó mértékben használtak az értékcsökkenés mértéke, akár 100 % is lehet. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Mi a Panasza Webáruház azonban jogosult követelni a termék használatból adódó anyagi kár megtérítését a Fogyasztótól.

6.2. A Fogyasztót megillető elállási jog alóli kivételek

Fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát az alábbi, a Mi a Panasza Webáruház által eladott termékek tekintetében a 45/2014. (II.26) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdése alapján:

olyan termék tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac a Mi a Panasza Webáruház által nem befolyásolható, a 14 napos elállási határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő az Eladó, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vevő személyére szabtak;
olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza; ((Lázmérő; Fülhallgató, Fejhallgató, headset, gamer headset; borotva, villanyborotva, epilátor, borotvához szita, borotvafej, trimmel; Villanófényes szőrtelenítő (IPL); Arctisztító kefe, Bőrradírozó, Gyantázó készülék, gyantapatron; Bőrápoló szer, krém; Fogkefe, fogkefe fej; Szájzuhany, szájcenter; Manikűr/pedikűr készülékek és tartozékaik; Hajformázók (hajvasaló, hajsimító, göndörítő, kreppelő, hajsütővas, kúpvas, meleglevegős készülékek); Hajvágó, szakállformázó, testszőrzet nyíró, fül/orr szőrnyíró; Inhalátor; vibrátor; Masszírozó és segédeszközeik; Felnőtt játék kiegészítő; Óvszer és síkosító; merchandise: pl. póló, zokni, sapka, bögre; stb.)
olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

7./ Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás

7.1 Hibás teljesítés

A Mi a Panasza Webáruház hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az Eladó, ha a Vevő a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fogyasztó és a Mi a Panasza Webáruház közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

7.2 Szavatosság (Kellékszavatosság, Termékszavatosság)

7.2.1. Kellékszavatosság

Vevő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát az Eladóval közölni. Fogyasztó és Eladó közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.

Fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt, a Vállalkozás kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Ha a Vevővel kötött szerződés tárgya használt dolog, akkor az elévülési határidő egy év. A Vevő kellékszavatossági jogait az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként, akkor is érvényesítheti, ha a kellékszavatossági igény elévült.

Kellékszavatossági igénye alapján a Vevő választása szerint

- **kijavítást** vagy **kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Mi a Panasza Webáruház-nak- másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- **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 (4) szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.**
- Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Vevő a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik. Kicserélés vagy elállás esetén a Mi a Panasza Webáruház nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye. A Vevő a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Mi a Panasza Webáruház-nak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Mi a Panasza Webáruház adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Mi a Panasza Webáruház-t terhelik. Ha azonban a dolog meghibásodásában a Vevőt terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a Vevő köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Mi a Panasza Webáruház e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett. A Mi a Panasza Webáruház felhívja a Fogyasztók figyelmét, hogy a visszaküldéssel járó költségeket minden

esetben a Fogyasztók viselik. Amennyiben bebizonyosodik, hogy a termék valóban nem rendeltetésének megfelelően múködik, úgy a Mi a Panasza Webáruház a cserét/elállást követően megtéríti a visszaküldéssel járó költségeket a Fogyasztó részére.

7.2.2. Termékszavatosság

Mi a Panasza Webáruház által Vevőnek eladott termék hibája esetén a Vevő követelheti a gyártótól (gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója), hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Vevő érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki. A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

7.3 Jótállás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. sz. melléklete* határozza meg azokat az új tartós fogyasztási cikkeket (továbbiakban: termék), amelyek tekintetében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti fogyasztó és vállalkozás, azaz Fogyasztó és Mi a Panasza Webáruház közötti szerződés keretében eladott termékekre a hivatkozott rendelet szabályai szerint kötelező jótállási kötelezettség terheli az Eladót a Fogyasztóval szemben.

Egyéb esetekben a Mi a Panasza Webáruház nem vállal jótállást.

*151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. sz. melléklete elérhető a https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0300151.kor)linken. Kérjük a link hatályos működéséről minden esetben győződjenek meg

A jótállás időtartama:

a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év,

b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,

c) 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállás időtartama meghosszabbodik a termék kijavítása esetén a javításra átadás napjától kezdve, azzal az időtartammal, amely alatt a fogyasztó a terméket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. A jótállási határidő a termék Fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést az Eladó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a Fogyasztó a terméket az átadástól számított 6 hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a termék átadásának napja.

Nem tartozik jótállás alá a hiba:

- ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így pl, ha a hibát- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést az Eladó, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza),
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta,
- a nem rendeltetésszerű használatból, illetve a termék műszaki dokumentációjában meghatározott karbantartás elmulasztásából eredő hiba sem tartozik a jótállás alá.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Fogyasztó:

elsősorban – választása szerint – **kijavítást vagy kicserélést követelhet**, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet.

Ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Fogyasztó – választása szerint – a **vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől.** Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Fogyasztó a választott jogáról másikra térhet át, de az áttéréssel okozott költséget köteles a vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt. Ha a Fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, az Eladó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ha a vállalkozás 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 – 5 munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a Fogyasztót a Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapján. Az Eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor az Eladó a Fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

A tájékoztatás a Fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a Fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Tájékoztatjuk, ha a jótállási időtartam alatt:

- A termék első alkalommal történő javítása során az Eladó részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában Eladó köteles a terméket 8 napon belül kicserélni. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség, az Eladó köteles a Fogyasztó által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
- Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint, ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a Fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, az Eladó köteles a terméket 8 napon belül kicserélni. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség Eladó köteles a Fogyasztó által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.
- Ha a termék kijavításra a kijavítási igény Eladó részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – az Eladó köteles a terméket a 30 napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, az Eladó köteles a Fogyasztó által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a 30 napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

Az 1.) -3.) pontban foglaltak nem vonatkoznak: az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, motoros vízi járműre.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. A termék kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó a terméket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek Eladót terhelik. A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el és visszaszállításról az Eladó vagy – ha a Fogyasztó a javítószolgálatnál jelezte kijavítás iránti igényét – a javítószolgálat gondoskodik.

Tájékoztatjuk a Fogyasztókat, hogy jótállási igény érvényesítése nem érinti a Fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, kártérítési – jogainak az érvényesítését.

A Mi a Panasza Webáruház a jótállás hatálya alá tartozó esetekben a jótállási jegyet a termékkel küldi meg a Fogyasztó részére.

A Mi a Panasza Webáruház az egyértelműség érdekében ismételten felhívja a Vevők figyelmét, hogy Mi a Panasza Webáruház-t csak is a Fogyasztókat az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. sz. melléklete alapján megillető, kötelező jótállás köti, de a Vállalkozásokat ezen jogszabályból eredő jótállás nem illeti meg, a Mi a Panasza Webáruház pedig nem is vállalja azt önkéntesen biztosítani, ebből következik, hogy a jelen Webáruház Vállalkozásnak minősülő vásárlóit jótállás nem illeti meg a vásárolt termékek tekintetében.

8./ Jogérvényesítési lehetőségek

8.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja, jogérvényesítési lehetőségek

8.1.1. Panaszügyintézés helye

Vevő a termékkel vagy a Mi a Panasza Webáruház tevékenységével kapcsolatos kifogásait, ideértve a fogyasztói kifogásokat is az alábbi elérhetőségen terjesztheti elő:

E-mail cím: milenneapanasza@gmail.com

8.1.2. Panaszügyintézés módja a Mi a Panasza Webráuház-nál

A Mi a Panasza Webáruház a beérkező panaszokat, melyet ezúton is kéri a Vevőktől, hogy email-ben terjesszenek elő igyekszik mihamarabb kivizsgálni, de legkésőbb 30 napon belül a beérkező panaszra érdemi választ adni. Fogyasztói panasz vagy minőségi kifogás esetén a beérkező panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és azt email-ben, postai úton megküldi a Fogyasztó részére és a jogszabályi előírások szerint megőrzi.

8.1.3. Jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Mi a Panasza Webáruház és Fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Fogyasztó számára:

Fogyasztóvédelmi hatóság

Jogszabálysértés esetén a Fogyasztó az illetékes kormányhivatal előtt eljárását kezdeményezhet. Az eljárás lefolytatására a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye,

ennek hiányában értesítése címe szerinti kormányhivatal vagy az a kormányhivatal jogosult, melynek területén a jogellenes magatartást elkövették. A kormányhivatalok elérhetőségéről az alábbi linken tájékozódhat: https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek

Békéltető testület

Amennyiben a Mi a Panasza Webáruház és Fogyasztó, illetve az olyan Vevőt, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében jár el, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje, úgy megilleti a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § a) pontja alapján a Vállalkozást is a jogorvoslati jog, hogy az Eladóval szembeni jogvitában a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület előtt eljárást kezdeményezzen. A magyarországi békéltető testületekről bővebben a https://bekeltetes.hu/ linkre kattintva olvashat.

A békéltető testület előtti eljárás a Fogyasztó lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerinti, illetve a Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület előtt indítható meg.

A jelen ÁSZF mellékletében megtalálható a magyarországi békéltető testületek székhelye, telefonos elérhetősége, internetes elérhetősége és levelezési címe.

Bíróság

Vevőnek lehetősége van bírósághoz fordulni, a Mi a Panasza Webáruház székhelye szerint illetékes bírósághoz.

Online vitarendezési platform (csak Fogyasztók részére)

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára. A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a Fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel. Határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén, uniós webáruházzal fennálló vitáját Magyarországon kizárólagosan a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület dönti el. Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében. Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi link segítségével érheti el: http://ec.europa.eu/odr

A hivatkozott weboldal betöltését követően válassza ki a kívánt nyelvet, jelentkezzen be és kövesse az oldal utasításait. Amennyiben a határon átívelő online vitarendezéssel kapcsolatosan további kérdése merülne fel, a Budapesti Békéltető Testület tud részletes felvilágosítást adni.

Budapesti Békéltető Testület: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, onlinevita@bkik.hu Fax: 06 (1) 488 21 86 Telefon: 06 (1) 488 21 31

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet: Elállási nyilatkozat minta a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. melléklete alapján (Fogyasztók részére)
- 2. sz. melléklet: Békéltető testületek

Jelen ÁSZF hatályba lépésének ideje: 2021. július 7.

A Mi a Panasza Webáruház jogosult a jelen ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítani, melyről a Honlapon ad tájékoztatást.

Mi a Panasza Webáruház (SPB Webstores Kft-t)

1. sz. melléklet: Elállási nyilatkozat minta a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. melléklete alapján (Fogyasztók részére)

1. sz. melléklet
Elállási nyilatkozat minta
a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. melléklete alapján
(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett: Mi a Panasza Webáruház (Cégjegyzékszám: 1309221875, képviseli: Sándor-Papp Vanessza ügyvezető önálló cégjegyzési joggal)

Címe: 2161 Csomád, Kossuth út 103.

Elektronikus címe: milenneapanasza@gmail.com

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

Megrendelés időpontja: _____

Megrendelés száma: _____

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja: *

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

Kelt: _____(év) _____ (hónap) ___nap

2. sz. melléklet
Békéltető testületek

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Székhely: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszám: (76) 501-525, (76) 501-532 (70) 702-8403
Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 228.
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefonszám: (72) 507-154
Fax szám: (72) 507-152
E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu
Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: (66) 324-976, (66) 451-775
Fax szám: (66) 324-976, (66) 451-775
E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu
Honlap: www.bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.
Telefonszám: (46) 501-091, (46) 501-871
Fax szám: (46) 501-099

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület
Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.
Telefonszám: (1) 488 2131
Telefax: (1) 488 2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: www. bekeltet.bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: (62) 554-250/118 m.
Fax szám: (62) 426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: (22) 510-310
Fax szám: (22) 510-312
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: (96) 520-217
Fax szám: (96) 520-291
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu
Honlap: www.gymsmkik.hu/bekelteto

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés: 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15.
Telefonszám: (52) 500-710, (52) 500-745
Fax szám: (52) 500-720
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu
Honlap: www.hbmbekeltetes.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Székhely: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fszt.1.
Levelezési cím: 3300 Eger, Pf. 440.
Telefonszám: (36) 416-660/105, 301 m.

Fax szám: (36) 323-615
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu
Honlap: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. em. 303-304. szoba
Telefonszám: (20) 373-2570
Fax szám: (56) 370-005
E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu
Honlap: www.jaszbekeltetes.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: (34) 513-010/36 m.
Fax szám: (34) 316-259
E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu
Honlap: www.kemkik.hu/hu/bekeltet-otilde-testulet

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fszt. 14.
Telefonszám: (32) 520-860
Fax szám: (32) 520-862
E-mail cím: nkik@nkik.hu
Honlap: www.nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Székhely: 1055 Budapest, Balassi B. u. 25. IV/2.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 81.
Telefonszám: (1) 792 7881
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszám: (82) 501-000
Fax szám: (82) 501-046
E-mail cím: skik@skik.hu
Honlap: www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: (42) 420-180
Fax szám: (42) 420-180
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Honlap: www.bekeltetes-szabolcs.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszám: (74) 411-661
Fax szám: (74) 411-456
E-mail cím: kamara@tmkik.hu
Honlap: www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet

Vas Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: (94) 506-645, (94) 312-356
Fax szám: (94) 316-936
E-mail: pergel.bea@vmkik.hu
Honlap: www.vasibekelteto.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Székhely: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf. 220.
Telefonszám: (88) 814-121
Fax szám: (88) 412-150
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Székhely/Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefonszám: (92) 550-513
Fax szám: (92) 550-525
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu
Honlap: www.bekelteteszala.hu