

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen ÁSzF hatálya

Major László egyéni vállalkozó

székhely:

7913 Szentdénés, Petőfi u. 58.

adószám:

60290788-1-22

mint Szolgáltató,

továbbiakban

Szolgáltató

weboldalán

- <http://www.majorkandallo.hu> -

található

Parázsvilág

online üzlet

kínálatában szereplő termékek megrendelésére,
és az abból eredő jogviszonyokra terjed ki.

Jelen Ászf

folyamatosan elérhető, illetve letölthető

a következő weboldalról:

<http://www.majorkandallo.hu>.

Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat,
amennyiben jelen ÁSzF minden pontjával egyetért,
és azt kötelező érvényűnek fogadja el magára nézve.
Megrendelésével egy időben Ön szerződést köt velünk,
amiben elfogadja Általános Szerződési Feltételeinket.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre
(nem minősül írásba foglalt szerződésnek), magatartási kódexre nem utal,
magyar nyelven íródik.

Amennyiben jelen dokumentumban
a webáruház működésével, megrendelési, szállítási folyamataival
kapcsolatos kérdéseire
nem talál választ,
kérjük keressen bennünket,
lentebb megadott elérhetőségeinken szívesen állunk rendelkezésére.

Tartalom

- 1) Szolgáltató adatai, elérhetősége
- 2) Alapvető rendelkezések
- 3) Rendelés menete, fizetési módok, szállítás
- 4) A megrendelések feldolgozása, teljesítés
- 5) Elállás joga
- 6) Jótállás, szavatosság
- 7) Vegyes rendelkezések
- 8) Panaszkezelés rendje

1) Szolgáltató adatai, elérhetősége:

Major László egyéni vállalkozó

Székhely: 7913 Szentdénés Petőfi u. 58.

Telephely: 2038 Sósút Zalagyöngye u. 37.

Panaszügyintézés postai levelezési címe: 7913 Szentdénés, Petőfi u. 58.

Elektronikus levelezési cím: parazsvilag@majorkandallo.hu

Ügyfélszolgálati telefonszám: +36 20 5883209

Ügyfélszolgálat elérhetősége: Hétfő – Péntek 10-16h

Egyéni vállalkozói nyilvántartási szám: 19996889

Adószám: 60290788-1-22

Nyilvántartásba bejegyző hatóság neve:

Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala

Kereskedelmi nyilvántartást vezető jegyző: Beák Laura

Királyegyházai Közös Önkormányzati Hivatal

7953 Királyegyháza Petőfi u. 66.

Nyilvántartási szám: 4/2018/B

Bankszámla szám: 10400872-86755772-80771004 K&H Bank Zrt.

IBAN: HU47 1040 0872 8675 5772 8077 1004

Tárhelyszolgáltató neve, címe, elérhetősége:

ELIN.hu Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Kft.

Székhely: 9024 Győr, Déry T. u. 11.

Cégjegyzékszám: 08-09-016359

Adószám: 14315754-2-08

Tel.: +36 70 297 4811

E-mail: info@elin.hu

2) Alapvető rendelkezések:

1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel az 1997. évi CLV. törvény fogyasztóvédelemről szóló idevonatkozó rendelkezéseire, a 2001. évi CVIII. törvény elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról és az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló rendelkezéseire, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet illetve a szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet vonatkozó rendelkezéseire.

Adatkezelésünk megfelel az Európai Parlament és Tanács természetes személyek személyes adatainak védelméről szóló, 2018. május 25-től kötelezően alkalmazandó rendeletében (GDPR) foglalt előírásoknak. Adatkezelési tájékoztatónkat megtekintheti honlapunkon, vagy elolvashatja ide kattintva.

A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadóak.

2. A jelen Szabályzat 2019. 11. 08. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. Felhasználók a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos szabályozás jelen dokumentumban rögzített módon érvényes.

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

Megrendelés / vásárlás

1. Felhasználó megrendelésével egy időben kijelenti, hogy jelen ÁSzF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

2. Felhasználó a megrendelés során köteles a saját, valós adatait megadni.

A megrendelés során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

3. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért felelősség nem terheli.

4. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért sem, ha Felhasználó e-mail fiókja bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból más számára hozzáférhetővé válik.

Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

1. Termékek

Az oldalunkon keresztül megrendelhető termékek:

tüzelőberendezések, kandallóbetétek, kályhaajtók, tüzeléstechnikai kiegészítők, tisztító és javító készletek, kandalló párkány díszek, edények, kellékek szabadtéri vagy kemencében, kerti konyhában történő ételkészítéshez.

1. Az oldalon megjelenített termékek kizárólag online, e-mailben rendelhetők meg.

Megrendelési e-mail cím: parazsvilag@majorkandallo.hu

A termékekre vonatkozó árak forintban értendők, a feltüntetett ár bruttó ár.

Szolgáltató alanyi ÁFA-mentes kisadózó, így a feltüntetett ár ÁFÁ-t nem tartalmaz.

Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

A feltüntetett termék árak nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját.

2. A weboldalon Szolgáltató részletesen feltünteti a megrendelhető termék nevét, leírását, súlyát, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a weboldalon megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti minimális különbözőség miatt.

3. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, melynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

3) Rendelés menete

1. Felhasználó a honlapon megtekinthető részletes információk – képek, leírások, műszaki paraméterek stb. - alapján, igény szerint további telefonos érdeklődést követően dönt a megvásárolni kívánt termékek típusáról és darabszámáról.

2. Saját e-mail fiókján keresztül a weboldalon feltüntetett e-mail fiókra címezve – parazsvilag@majorkandallo.hu – a kötelezően feltüntetendő adatok megadásával megírja megrendelését.

Kötelezően feltüntetendő adatok:

-termék neve, kódja
-termék darabszáma
-végösszeg*

-megrendelő neve
-megrendelő elérhetősége: telefon, e-mail

-kiválasztott fizetési mód (utánvét vagy átutalás)

-szállítási cím
-számlázási cím

-egyéb megjegyzés (átvevő neve, átvételi időszak, átvevő telefonos elérhetősége, egyedi kérések stb.)

***végösszeg:**

termék ár x darabszám + szállítási átalány költség (összsúly alapján kiszámolva)

A végösszeg kizárólag a termékek feltüntetett árából és darabszámából összetevődő árból, és az összsúlyból kiszámítható szállítási költségből áll.

Ezen felül egyéb más járulékos költséget a végösszeg nem tartalmaz.

3. Az e-mail elküldése előtt gondosan leellenőrzi a terméknévre, darabszámra, fizetési és szállítási módozatra, és a kötelezően bekért személyes adatokra vonatkozó információkat.

4. Ellenőrzés után, amennyiben nem kíván megrendelésén módosítani, elküldi megrendelését. Az elküldött e-mailben jelezheti egyéb, megrendeléssel kapcsolatos kívánságát is.

5. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldésének napját követő 2 munkanapon belül visszaigazolást kap.

A visszaigazoló levél minden esetben tartalmazza a megrendelt termék(ek) nevének, kódjának, a szállítási költségnek, a végösszegnek, a választott fizetési módozatnak és egyéb megrendelési adatoknak a visszaigazolását, illetve a teljesítési határidőt.

6. Fizetési módok:

- Fizetés utánvétellel (árufizetéssel):

Amennyiben a megrendelt termék futárszolgálattal vagy MPL Postaszolgálattal kerül kiszállításra, **40 000 Ft összeghatárig** lehetőség van arra, hogy Felhasználó a megrendelés teljes összegét a futárnak teljesítse készpénzben a megrendelt termék(ek) átvételekor.

- Fizetés átutalással:

Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét átutalásos fizetési mód választása vagy 40 000 Ft feletti összeghatár felett 3 munkanapon belül köteles átutalni Szolgáltató bankszámlájára. Átutaláskor megjegyzés rovatban kérjük feltüntetni a megrendelt termék nevét, kódját és darabszámát.

Bankszámla szám:

K&H Bank Zrt.

10400872-86755772-80771004

IBAN: HU47 1040 0872 8675 5772 8077 1004

A Szolgáltató bankszámláján történő jóváírást követően Felhasználó jogosult a termék(ek) általa megjelölt módon történő átvételére.

7. Szállítási módok:

- MPL Postaszolgálat vagy GLS Futárszolgálat
- Szolgáltató helyszínre történő kiszállításával. Csak előzetes telefonos egyeztetés alapján!
- Személyes átvétellel Szolgáltató székhelyén vagy telephelyén:

7913 Szentdienes, Petőfi u. 58. Baranya megye Csak előzetes telefonos egyeztetés alapján!

2038 Sóskút Zalagyöngye u. 37. Pest megye Csak előzetes telefonos egyeztetés alapján!

8. Szállítási költségek:

A szállítási költség az összsúlyhoz igazodik, kérjük több termék megrendelése esetén ezt vegye figyelembe. 40 kg súlyhatár felett a tétel két külön csomagnak számít.

Szállítási átalány költség

0 - 2 kg összsúlyig: bruttó **1500 Ft.**

2 - 15 kg összsúlyig: bruttó **1800 Ft.**

15 - 40 kg összsúlyig: bruttó **2800 Ft.**

40 kg felett: egyedi díjszabással.

A termékek súlya a termék információk között minden esetben feltüntetésre kerül.

9. A számlát a csomag tartalmazza. Kérjük, a csomagot kézbesítéskor a futár előtt vizsgálja át, és a termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét. Sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

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

4) A megrendelések feldolgozása, teljesítés

1. A megrendelések feldolgozása munkaidőben történik. Amennyiben a rendelés leadása munkaidőn kívül történik, ez esetben az azt követő első munkanapon kerül feldolgozásra. Szolgáltató minden esetben a megrendelés elküldésének napját követő 2 munkanapon belül visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelést.

2. A termék elkészítését a visszaigazolást követő napon rendeljük meg a gyártótól. Így általános teljesítési határidő a visszaigazolás napjától számított 7-12 munkanap, egyedi termék elkészítése esetén 2-4 hét.

3. A megrendelés visszaigazolását követően Szolgáltató a megrendelt termék tulajdonjogának átruházására, Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

4. A kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot.

5. Szolgáltató a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles Felhasználó rendelkezésére bocsátani az általa megrendelt terméket.

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

7. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

8. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések részben, vagy teljes egészben történő visszautasítására az előzetes bejelentés nélküli beszállítói változások vagy rajta kívül álló egyéb okok miatt. Részben történő teljesítés kizárólag Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor.

5) Elállás joga

1. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, és visszaküldheti a megrendelt terméket.
2. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.
3. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
4. A megrendelést követően az elállás jogával való élés esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie. Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli. Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.
5. Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.
6. Szolgáltató a termék visszaérkezését vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a házhoz szállítás díját is. Mindaddig jogszerűen visszatarthatja azonban a fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.
7. Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten hozzájárulását adja. A visszatérítéssel kapcsolatban Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.
8. Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál nem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címén leadni.
10. Fogyasztónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, a nem rendeltetésszerű használatból eredő károk megtérítése Fogyasztót terheli. Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének és tulajdonságainak megállapításához feltétlenül szükséges használatától eltérő vagy azt meghaladó használati módból következett be.

11. Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén, akár a mellékelt adatlap segítségével.

Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, elektronikus úton történő jelzés esetén az e-mail dátumát. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Fogyasztó Szolgáltató részére.

12. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet itt http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=167547.349711 érhető el.

13. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&qid=1424244265199&from=HU> érhető el.

14. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg. Az elállási jog nem illet meg vállalkozást, azaz olyan személyt, aki szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

6) Jótállás, szavatosság

Hibás teljesítés

1. Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. (Ptk. 6:157. §.)

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

Kellékszavatosság

Hibás teljesítés esetén Szolgáltatóval mint eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen vagy Szolgáltató számára a másik lehetőséghez képest aránytalan többletköltséggel járna.

Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, 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.

A hibát annak felfedezése után köteles haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogot nem érvényesíthet.

Kellékszavatossági igény Szolgáltatóval szemben érvényesíthető.

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

Termékszavatosság

A termék hibája esetén Fogyasztó – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékjavítást érvényesíthet.

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

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

Termékszavatossági igény a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesíthető. E határidő elteltével e jogosultság elveszik.

Termékszavatossági igény a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolható. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek 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 mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítani.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

3. Jótállás

Bizonyos, jogszabályban meghatározott áruk és szolgáltatások körére Jótállás (garancia) vonatkozik. A kötelező jótállás időtartama egy év.

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

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

7) Vegyes Rendelkezések

1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez jogosult közreműködőt igénybe venni, ennek jogellenes magatartásáért azonban teljes felelősséggel tartozik.
2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.
4. Szolgáltató és Felhasználó mindent elkövet annak érdekében, hogy vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

8) Panaszkezelés rendje

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

Az írásbeli panaszt Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát Szolgáltató öt évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében elsődlegesen békéltető testületi eljárást vesz igénybe.

Tájékoztatjuk, hogy panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Fogyasztóként fogyasztóvédelmi panaszával 2017. január 1-től a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat. Elérhetőségek: <http://www.jarasinfo.gov.hu>

Az illetékességet leggyakrabban az ügyfél címe, vagy Szolgáltató székhelye határozza meg.

Panasza esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

1.A Fogyasztó panasa esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

2.Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A Parázsvarázs online üzlet célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa lenne a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát kérjük, mielőbb tudassa velünk telefonon, e-mail-ben, vagy levél útján, hogy azt mihamarabb orvosolhassuk.

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

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

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

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

E-mail cím: bmikik@bmikik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

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

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

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

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-749

E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 429-008

E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu