

Általános szerződési feltételek

Kérjük, hogy megrendelésed véglegesítése előtt figyelmesen olvasd el a jelen dokumentumot, mert megrendelésed véglegesítésével egyszersmind el is fogadod az ÁSZF-ben írottakat.

Ha a jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a honlap használatával, az egyes termékekkel, a vásárlás menetével kapcsolatban kérdésed merült fel, vagy amennyiben egyedi igényedet szeretnéd velünk megbeszélni, úgy kérjük, vedd fel munkatársunkkal a kapcsolatot a megadott elérhetőségeken.

A jelen ÁSZF tartalmazza az **Árnika Webáruház** (továbbiakban Webáruház) használatának feltételeit az alábbiak szerint:

A Webáruház címe: arnika.hu

URL: <http://arnika.hu>

A Webáruház üzemeltetőjének (továbbiakban Szolgáltató) adatai:

Cégnév: Next-Door Bt.

Székhely címe: 3060 Pásztó, Kishegy u. 35

Fióktelephely: 1147 Bp. Lőcsei út 84/a.

Adószám: 24044729-2-12

Cégjegyzékszám: 12-06-002735. Az alapítás éve: 1996

Mátyus Gergely | Tenner Anna

Bankszámlaszám:

11996224-06160913-1000000001

Bankunk az ERSTE BANK HUNGARY ZRT.

Külföldi számláról történő utalás esetben szükség lehet ezekre az adatokra is:

Az Erste Bank székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.

Postacíme: ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Budapest 1933

Ügyfélszolgálat/Áruház adatai:

Telefon: +36-30/294-1868

E-mail: info@arnika.hu

Rendelésre állás: Hétköznap 10-16h között.

Az ÁSZF hatálya, elfogadása, megváltoztatása

A közöttünk létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF), valamint a honlapon található további tájékoztatások határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF a Téged és bennünket (Szolgáltató) illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

Megrendelésed véglegesítése előtt köteles vagy megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

A webáruházunkon keresztül történő vásárlással pedig elfogadod a jelen ÁSZF rendelkezéseit, az ÁSZF Megrendelő és az Szolgáltató között létrejövő szerződés elengedhetetlen részét képezi.

A jelen ÁSZF rendelkezéseit az Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok keretei között jogosult megváltoztatni. Kérjük, hogy az ÁSZF rendelkezéseit minden vásárlás előtt szíveskedj elolvasni. Az ÁSZF esetleges módosítása a honlapon történő megjelenéstől érvényes. Az esetleges változtatások a már addig létrejött szerződéseket (visszaigazolt megrendeléseket) nem érintik.

A szerződés nyelve, a szerződés formája

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Eladó nem iktatja.

E-számlázás

Bt-nk a 2007. évi CXXVII. törvény 175. §. szerinti elektromos számlát alkalmaz. A jelen ÁSZF elfogadásával bejegyzésedet adod az elektronikus számla alkalmazásához.

Árak

Az árak forintban adtuk meg, és bruttó (áfás) árak. Az árváltoztatás jogát fenntartjuk.

Szerzői jogok

A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (továbbiakban: Szt.) 1. § (1) bekezdése értelmében a weboldal szerzői műnek minősül, így annak minden része szerzői jogi védelem alatt áll. Az Szt. 16. § (1) bekezdése alapján tilos a weboldalon található grafikai és szoftveres megoldások, számítógépi programalkotások engedély nélküli felhasználása, illetve bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a weboldal, vagy annak bármely része módosítható. A weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni a jogtulajdonos írásos hozzájárulása esetén is csak a weboldalra való hivatkozással, forrás feltüntetésével lehet. A jogtulajdonos: Mátyus Gergely és Tenner Anna

Az általános szerződési feltételek elfogadása

1. A regisztráció illetve vásárlás során (mindkét esetben) a felhasználó, ha a Webáruház szolgáltatásait igénybe kívánja venni, akkor köteles elfogadni a jelen ÁSZF feltételeit, amit az úrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az ÁSZF feltételeinek elfogadása esetén a jelen ÁSZF szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és a Megrendelő, azaz a Webáruház felhasználója között.
2. Ha az ÁSZF feltételeit nem fogadod el, akkor tudod igénybe venni a Webáruház szolgáltatásait. Nem tudsz regisztrálni és nem küldhetsz megrendelést sem.

Fizetési módok

Banki átutalás

A Megrendelésed alapján a meghívó készítése akkor kezdődik, amikor a kibocsátott számlán szereplő összeg bankszámlánkon megjelenik. Neked, mint a Megrendelőnknek a megrendelés leadása után egy válasz e-mailben elküldjük az elektronikus számlát, amely tartalmazza bankszámla adatait is, és a megrendelésed értékét átutalod.

Bankszámlaszám: 11996224-06160913-1000000001

Bankunk az ERSTE BANK HUNGARY ZRT.

Külföldi számláról történő utalás esetben szükség lehet ezekre az adatokra is:

Az Erste Bank székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.

Postacíme: ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Budapest 1933

Bankkártyás fizetés

A szolgáltatást a B-Payment Zrt. (Borgun) biztosítja:

<https://www.borgun.com/hu/>

<https://www.b-payment.com/hu>

A Borgun a világ összes jelentős kártyatársaságában tagsággal rendelkező pénzintézet, amely POS-os és online bankkártya-elfogadást szolgáltat egyéb piacok mellett hazánkban is. A Borgun független a magyar bankoktól: bármelyik banknál vezetett számláról el tudja számolni kereskedőknek/webáruházaknak utalandó összeget.

A tranzakció a vásárlónak ingyenes, a szolgáltatásért a webáruház fizet. Kártya adataid a legszigorúbb biztonsági rendszerben futnak át és nem lesznek rögzítve, így is csökkentve a visszaélések lehetőségét.

A webáruházunkban a vásárlási folyamat során a fizetéshez érve átirányítunk a Borgun biztonságos oldalára, melyet magyar nyelven fogsz tudni használni. A fizetendő összeget a webáruházunkból veszi át a rendszer, amelyet itt is ellenőrizhetsz. Meg kell adni a kártyán szereplő nevet, a kártya számát és érvényességét, valamint a hitelesítő CW kódját. A honlapon grafikonokkal segítik, hogy a kért adatokat hol találod a kártyán.

Az adatok bevitele után az érvényesítő gombra kattintva pár másodpercen belül meg is történik a tranzakció, melynek sikerességéről téged is tájékoztatnak a képernyőn, és email üzenetben is.

Átvételi módok, átvételi díjak

GLS futárszolgálat

Magyarország területére GLS-sel küldjük el a megrendelt meghívókat, a GLS díja 2000 Ft. Külföldre történő postai úton való eljuttatás díja esetében a Magyar Posta Zrt. mindenkori díjai érvényesek.

Teljesítési határidő

A megrendelésre vonatkozóan az általános teljesítési határidő a rendelés visszaigazolásától számított legfeljebb 15 munkanap. Ez a szállítási határidő tájékoztató jellegű, az ettől történő eltérést minden esetben e-mail útján jelezzük. Jelen általános szerződési feltételek elfogadásával tudomásul veszed, hogy a megadott szállítási idő túllépése miatt az Szolgáltató a kártérítési felelősségét kifejezetten kizárja.

Jogfenntartás, tulajdonjogi kikötés

Előfordulhat, hogy a honlapunkon szereplő egyes termékek adott pillanatban nem elérhetők. Erre tekintettel fenntartjuk a jogot hogy ha ajánlatot is tettél, majd megkaptad az automatikus visszaigazoló mailt, mi megírassuk Neked, hogy nem tudjuk teljesíteni. A már visszaigazolt megrendelések visszautasítása részben, vagy teljes egészben megtörténhet tehát. Részben történő teljesítés kizárólag a Veled történő egyeztetést követően kerülhet sor. A megrendelt meghívók vételárát előre kell kiegyenlíteni, de ha mi nem tudjuk Neked biztosítani a megrendelt meghívókat, az összeget természetesen 3 munkanapon belül visszautaljuk Neked.

A termék kiválasztása, a rendelés elküldése

Nézd át kínálatunkat és válassz, rendelj az Árnika Webáruház esküvői meghívói közül.

Ha a kiválasztott meghívóra kattintasz, megtekintheted az adott meghívó ismertetőjét, árait, színváltozatait, választhatsz a papírok közül is, kikalkulálhatod, hogy mennyibe fog kerülni.

Ha megvan a kedvenc meghívód, és kiválasztottad a színt, a papírt, a mennyiséget, szóval, amikor összeállítottad a minden paraméterében számodra tökéletes Meghívót, a „Megrendelem” gomb megnyomásával egy virtuális kosárba helyezed.

A Kosár megtekintése gombra kattintva rendelésed paramétereit ellenőrizheted, módosíthatod (Kosár frissítése). Itt láthatod a szállítási költséget is, és a fizetendő végösszeget.

A Tovább a pénztárhoz gombra kattintva a Pénztár oldalra jutsz, ahol további lehetőségeket választhatsz álmaid meghívójához. Ha mindennel elégedett vagy, töltsd ki a számlázási és szállítási adatokat, tekintsd át ismét a rendelésed tartalmát, válassz fizetési módot, és a Megrendelés elküldése gombbal véglegesítsd a rendelésed!

A „Megrendelés elküldése” gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszed, hogy konkrétan

megrendelt a Meghívót és ez a Megrendelés egy nyilatkozat - a mi jelen ÁSZF szerinti visszaigazolásunk esetén - fizetési kötelezettséget von maga után.

Rendelés feldolgozása, a szerződés létrejötte

Amint Megrendelésed beérkezik, kapsz egy automatikus visszaigazoló mailt, de mi rendelésedet 24 órán belül megnézzük, mi is ellenőrizzük, és ha minden érthető és kivitelezhető, rendelésedet konkrétan úgy igazoljuk vissza, hogy megtudd, el tudjuk készíteni úgy, ahogyan szeretnéd - e visszaigazoló maillel elküldjük a számlát is.

Amint megérkezett a kiszámlázott összeg, mi az általad küldött szöveggel készítünk egy látványtervet, és elküldjük Neked, hogy még egyszer ellenőrizhesd, minden adat, dátum, helyszín rendben van-e, valamint megláthatod az esetleges elütéseket, helyesírási hibákat. Kizárólag azzal a szöveggel dolgozunk, amelyet Te küldtél.

Amennyiben hibát fedezel fel, jelezd nekünk, mit mire javítsunk. Javítás után még egyszer elküldjük Neked és kizárólag jóváhagyásod után kezdjük nyomtatni a Meghívókat.

Elállási/Felmondási jog:

Cégünk egyedi meghívók gyártásával kizárólag olyan termékeket értékesít, amelyekre a törvény szerint az Elállási/felmondási jog nem vonatkozik, az alábbiak szerint:

A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. §

- 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;
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- **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;**
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

- 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 állapotok meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- 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;
- 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 csere alkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön, a webshopot üzemeltető cég 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 kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Használt dolog esetén ez a határidő, legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a webshopot üzemeltető 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 webshopot üzemeltető vállalkozás 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 a 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

3. Jótállás

Cégünk a jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá eső tartós fogyasztási cikket nem gyárt, webshopunkban nem forgalmazunk.

Jótállási vagy szavatossági igény bejelentésének módja

Írásban történő bejelentés:

A vásárló bejelentheti szavatossági igényét a Szolgáltatónak küldött levélben:
Next-Door Bt.
3060 Pásztó, Kishegy u. 35.
vagy elektronikus levélben: info@arnika.hu email címen.

Ekkor a levélnek tartalmaznia kell:

- a vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a vásárló által érvényesíteni kívánt igényt.

Felelősség korlátozása

- Az arnika.hu weboldalon való vásárláskor a szolgáltató feltételezi a vásárló részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai adottságokra és a felmerülő hibákra.
- A szolgáltató semmilyen módon nem felelős, semmilyen kárért, ami a web-áruházhoz való csatlakozás során vagy amiatt következett be.
- A web-áruházat használó felelőssége felmérni, hogy hogyan védheti meg a számítógépén tárolt adatait. A szolgáltató nem vonható felelősségre semmilyen, harmadik személy által valamely résztvevő kárára történt csalás miatt.
- Abban az esetben, ha a web-áruházat használó bármilyen formában megsérti a szabályokat, a szolgáltató érvénytelennek nyilváníthatja a megrendelő regisztrációját, megrendelését, vásárlását és a megrendelő nem jogosult fellebbezni a döntés ellen.
- Ha a rendelés beérkezését követően azt állapítja meg az üzemeltető, hogy a megrendelt termék valamilyen okból kifolyólag nem szállítható, akkor jogában áll helyette Önnek felajánlani egy hasonló minőségű és értékű árut vagy szolgáltatást, vagy a szerződéstől visszalépni.
- Amennyiben az arnika.hu weboldalon hiba vagy hiányosság található a termékeknél vagy az áraknál, a szolgáltató fenntartja a jogot a korrekcióra. A

szolgáltató ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatja a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően vagy még egyszer megerősíti a megrendelést vagy a szolgáltató elállhat a szerződéstől. Amennyiben előre utalás történt az összeget visszatérítjük. Az ebből adódó mindennemű kártérítési igényt elutasítjuk.

Panaszkezelés

Fogyasztói panaszügyintézés módjai:

1/a. Ügyfélszolgálatunknál írásban (e-mail, vagy postai levél útján):

A vásárló bejelentheti panaszát a Szolgáltatónak küldött levélben:
Next-Door Bt.
3060 Pásztó, Kishegy u. 35.
vagy elektronikus levélben: info@arnika.hu email címen.

1/b. Telefonos panaszkezelés:

Telefon: +36-30/294-1868
Rendelkezésre állás: Hétköznap 10-16h között.

Az Fgytv. 17/A. § szerint a szóbeli panaszt a Vállalkozás azonnal kivizsgálja és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha a Vásárló 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 azt a Vásárlónak átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt a Vásárlónak legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A Vállalkozás az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz a Vásárlóhoz eljusson. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni, továbbá tájékoztatni a Vásárlót, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, tájékoztatva az illetékes hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről. Ilyen esetben a tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató köteles öt évig megőrizni.

2. Békéltető testületek

A Szolgáltatóval szemben felmerülő vitás ügyek (fogyasztói jogvita) egyszerű, gyors, bíróságon kívüli rendezése céljából békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (1997. évi CLV. törvény 29. § (8) bekezdésben) rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. 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 a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelephelye 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 Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. Feladata továbbá, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelenség esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben fogyasztóként fizetési meghagyást kezdeményezett a bepanaszolni kívánt vállalkozással szemben, annak lezárásáig békéltető testületi eljárás nem indítható. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A békéltető tárgyaláson a cég képviselőjének kötelessége megjelenni, különben fogyasztóvédelmi bírsággal sújtható. A békéltetési eljárásról bővebben itt olvashat: www.bekeltet.hu, vagy www.bekeltetes.hu.

A békéltető testületi eljárás megindítása

Az eljárásra elsősorban a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Felhívjuk figyelmét, hogy a békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása tehát a fogyasztó kérelmére indul.

A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. 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 F.gy. tv. 20. § (3) bekezdésére kívánja alapítani – a 20. §

(1) és (2) bekezdése szerint 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,
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 indítványt,
h) a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.

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

Békéltető testületek elérhetőségei:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

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

Fax száma: (76) 501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekeleteto@pbkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

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

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmik@bmik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

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

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jerney Zoltán

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

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Kirst László

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Név: Horváth László

E-mail cím: bekeletotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-749

Fax száma: (52) 500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: info@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Név: Pintérné Dobó Tünde

E-mail cím: tunde@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Név: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

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

Fax száma: (42) 311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Név: Mátyás Tibor

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: 88/429-008, vagy 88/814-111 (VKIK)

Fax száma: 88/412-150 (VKIK fax száma)

Név: dr. Vasvári Csaba elnök (munkanapokon hívható 08:00-13:00 óráig: 06/30/608-0270-es mobilon)

Fogadóóra: kedden 08:00 – 13:00, ekkor közvetlenül hívható telefonszám: 88/814-121

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

web: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Név: dr. Koczka Csaba

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

Vitarendezés a fogyasztó és vállalkozás közötti határon átnyúló, online ügyekben:

Az Online Vitarendezési Platform (ODR) elérhetősége az alábbi linken lehetséges:

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

1. Mi az online vitarendezési platform és hogyan működik?

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogukat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Legkésőbb 2016. január 9-től az Európai Unió összes tagállamában a fogyasztók rendelkezésére kell állnia a platformnak.

2. Milyen típusú viták esetén vehető igénybe az online vitarendezési platform?

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén van erre lehetőség. Tehát ha az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó az interneten keresztül vásárolt egy terméket, vagy vett igénybe szolgáltatást, és ennek kapcsán egy olyan kereskedővel támad vitája, amelynek telephelye egy másik tagállamban van (de előfordulhatnak olyan tagállami előírások is, amely alapján egy és ugyanazon tagállamból is igénybe vehetik a felek a platform eljárását).

Például ilyen eset, ha egy magyar fogyasztó német cég online boltjából vásárolt valamit, vagy „fordítva”, ha egy német tartózkodási helyű fogyasztó magyar vállalkozás webshop-jából rendelt és ezzel kapcsolatban támadt vitájuk.

3. Mi számít online adásvételi szerződésnek?

Olyan szerződés, amely oly módon jön létre, hogy a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy árukat. Ide tartozik az összes webshopon keresztüli vásárlás, illetve ha valaki például mobil applikációt használ vásárlásra. Ha egy szerződésben áru és szolgáltatás megrendelése egyaránt történik, az is ebbe a kategóriába tartozik.

4. Mi számít online szolgáltatási szerződésnek?

Olyan szerződés, amely oly módon jön létre, hogy a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen szolgáltatást és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg a szolgáltatást vagy szolgáltatásokat.

Ilyen lehet például, ha a fogyasztó egy fizetős ingatlanhirdetési oldalra regisztrál.

5. Ki minősül fogyasztónak?

A fogyasztói online vitarendezési rendelet (OVR rendelet) alapján bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból vásárol meg árut, vagy vesz igénybe szolgáltatást.

Például, ha egy fodrásként dolgozó személy a szalonja részére vásárol például hajszárítót, akkor nem fog fogyasztónak minősülni, azonban, ha saját használatra megvásárol egy televíziót, akkor igen.

6. Ki minősül kereskedőnek?

Bármely természetes vagy jogi személy (akár magán akár állami tulajdonú), aki vagy, amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenységi körét érintő célból kínál árut vagy szolgáltatást, akkor is, ha helyette vagy a nevében más személy jár el. Például egyéni vállalkozó, vagy bármilyen cég a formájától függetlenül.

7. Mit érhetek el ezzel az eljárással?

Ha nem sikerül közvetlenül a kereskedővel megegyezni a megrendelt áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos vita során, akkor a platformon keresztül az alternatív vitarendezési fórumok (Magyarországon a békéltető testületek, külföldön a hasonló szervezetek, elnevezésüktől függetlenül) segítségével ingyen – külföldön adott esetben olcsón – és a bírói útnál jóval gyorsabban rendezheti ezt el. A magyarországi fórum előtti eljárás zárulhat a felek

közötti egyezséggel, amely kötelező erővel bír a felekre nézve. Ha ezt nem sikerül elérni, akkor a vállalkozás alávetése esetén kötelezést tartalmazó határozattal, mely szintén kötelező erejű, ennek hiányában pedig ajánlással, amely nem köti a feleket, viszont, ha a vállalkozás nem teljesíti az ajánlásban foglaltakat, a békéltető testület 60 nap elteltével nyilvánosságra hozza az adatait, az ügy leírását (a fogyasztó adatai nélkül) és az ajánlást.

8. Hogyan érem el az online vitarendezési platformot?

Az Európai Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint a letelepedett online piacoknak egy linket kell elhelyezniük a honlapjukon, amely az online vitarendezési platformra mutat, a fogyasztók számára könnyen elérhető helyen. Amennyiben a szerződéskötés e-mailben történt, a kereskedőnek az ajánlattételt tartalmazó e-mailje tartalmazza az elérhetőséget. Ezen felül megtalálható a Budapesti Békéltető Testület és az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának magyarországi szervezetének honlapján is, illetve az Európai Unió tájékoztató oldalain (mint például az Európa Önökért portál: http://europa.eu/youreurope/citizens/index_hu.htm).

9. Még soha nem vettem részt hasonló eljárásban. Kihez fordulhatok, ha kérdésem van az eljárással kapcsolatban?

Minden európai uniós tagállam, így Magyarország is köteles ún. online vitarendezési kapcsolattartó pontot működtetni, ahol minimum két tanácsadónak kell rendelkezésre állnia, akik segítik a vitás feleket, ha az eljárással kapcsolatban kérdésük merülne fel. Ezt a feladatot hazánkban a Budapesti Békéltető Testület látja el. Elérhetőségei:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekeleteto.testulet@bkik.hu

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

A tanácsadók megválaszolják a kérelem benyújtására vagy a csatolandó dokumentumokra vonatkozó kérdéseket, illetve tájékoztatást nyújtanak a platform működésével, vagy az alternatív vitarendezési fórum eljárási szabályaival kapcsolatban. Ezekon felül általános tájékoztatás is kérhető az online vitarendezési kapcsolattartó ponttól az adott országban érvényesíthető fogyasztói jogokról.

10. Ki és hogyan nyújthat be panaszt?

Magyarországon ilyen jellegű vitarendezésre csak a fogyasztó kezdeményezésére van lehetőség. Az online vitarendezési platformon található egy elektronikus űrlap, amelyet a panasszal élőknek hiánytalanul ki kell töltenie.

11. Milyen nyelveken nyújtható be a panasz?

Az online vitarendezési platformon keresztül az Európai Unió összes hivatalos nyelvén van lehetőség a panasz benyújtására. Továbbá a platform az esetleg szükséges fordításokhoz fordítóprogramot működtet, ezért az sem jelenthet problémát, ha nem beszéli annak az országnak a hivatalos nyelvét, amelyben a kereskedő telephelye van.

12. Milyen adatokra van szükség a panasz benyújtásához?

A panasz benyújtásakor a következő információkat kell megadni az elektronikus űrlapon:

- A fogyasztó neve, e-mail címe és postai címe (ha van, akkor a képviselő neve, e-mail címe és postai címe is)
- A kereskedő neve és e-mail címe, weboldala és postai címe (ha van, akkor a képviselő neve, e-mail címe és postai címe is)
- A fogyasztó vagy képviselője által ismert nyelv vagy nyelvek
- Az ellenérdekű fél által ismert nyelv, amennyiben ez az adat rendelkezésre áll
- A panasszal érintett áru vagy szolgáltatás típusa

- Az árut vagy a szolgáltatást valamely honlapon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínálta-e fel a kereskedő és rendelte-e meg a fogyasztó.
- A megvásárolt áruk vagy szolgáltatások ára
- Az áruk vagy szolgáltatások vásárlásának időpontja
- Közvetlen kapcsolatba lépett-e a fogyasztó a kereskedővel
- Korábban már foglalkozott-e valamely alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság a jogvitával
- A panasz típusa
- A panasz ismertetése
- Ha ismert, akkor az az alternatív vitarendezési fórum vagy fórumok, amelyet vagy amelyeket a kereskedő köteles igénybe venni, vagy amely vagy amelyek igénybevételére elkötelezte magát.

13. Kell-e csatolnom valamilyen dokumentumot?

Érdemes a kitöltött űrlaphoz csatolni minden dokumentumot, amely alátámasztja a panaszban foglaltakat. Ezek lehetnek - a teljesség igénye nélkül – a szerződés és a panasz típusától függően az adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, jótállási jegy, a vállalkozással folytatott email-ezés vagy levelezés, fényképek. A kérelmezőknek többféle lehetősége van ezek becsatolására, például feltölthetnek szkennelt dokumentumokat, fényképeket, vagy ha valamilyen dokumentum már eleve elektronikusan áll rendelkezésre (például számla), akkor a platformra ezeket is mind fel lehet tölteni. Ezzel annyiban gyorsítható meg az eljárás, hogy elkerülhető a későbbi hiánypótlásra felszólítás.

14. Mi történik, ha hiányosan töltöm ki a kérelmet?

A panaszt benyújtó fél kap egy értesítést a platformtól arról, hogy a panaszt nem lehet tovább feldolgozni mindaddig, amíg a hiányzó információkat meg nem adja.

15. Mi a teendő, ha módosítani szeretném a kérelmemet?

A platformon lehetőség van arra, hogy elektronikus űrlap vázlatát a fogyasztó elmentse, és később vissza tud lépni, illetve tudja szerkeszteni az űrlapot, mielőtt elküldené.

16. Van bármilyen teendőm, mielőtt igénybe veszem az online vitarendezési platformot?

Elsőként mindenképpen meg kell próbálni közvetlenül a kereskedővel rendezni a vitás kérdést, mivel az alternatív vitarendezési fórumok ezt előzetes eljárási feltételként szabhatják, amelyet a fogyasztónak valahogy bizonyítania is kell tudni, hogy ezt megtette. (Online viták esetén kézenfekvő az e-mail-t választani a kereskedővel való kapcsolattartásra.) A Budapesti Békéltető Testület eljárásában szerepel ez az előzetes feltétel, más tagállam alternatív vitarendezési fórumainak eljárási szabályairól pedig az ország online vitarendezési kapcsolattartó pontjainál lehet érdeklődni.

17. Mik azok az alternatív vitarendezési fórumok?

Bármely olyan szerv – elnevezésétől függetlenül –, amely tartós alapon jött létre, jogviták alternatív vitarendezési eljárással történő (tehát nem bírói úton) rendezésével foglalkozik, és amely a vonatkozó hatósági jegyzékben szerepel. Magyarországon a békéltető testületek feladata az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatása fogyasztó és kereskedő közötti vitákban.

18. Hogyan kerül a kérelmem a ténylegesen eljáró fórum elé? Van bármilyen egyéb teendő ezzel kapcsolatban?

A panasz benyújtását követően az online vitarendezési platform azonnal továbbítja azt az ellenérdekű félnek. Ezt követően az érintett feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amely végső soron el fog járni a közöttük fennálló ügyben. Azokról a fórumokról, amelyek eljárhatnak az esetükben, a platform tájékoztatja a feleket. Amint megszületik a megállapodás, az online vitarendezési platform továbbítja a panaszt ehhez a fórumhoz. Ha a feleknek nem sikerül ebben 30 napon belül megegyezni, vagy ha a platform

nem tud a benyújtott adatok alapján egy olyan alternatív vitarendezési fórumot sem azonosítani, amelynek hatásköre van eljárni, nincs mód a panasz további feldolgozására. Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos illetékességgel 2015. szeptember 11-től a határon átnyúló online fogyasztói jogviták elbírálására. Eljárási szabályaink szerint az előbb jelzett dátumtól a magyar kereskedő nem utasíthatja vissza az eljárást, sőt, együttműködési kötelezettsége van.

19. Mi alapján határozza meg a platform az alternatív vitarendezési fórumot?

A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendezési fórumokat a platform az űrlapon megadott lakóhely/tartózkodási hely alapján, és a vitához kapcsolódó ágazat alapján határozza meg. Azért fontosak ezek az adatok, mert ugyan Magyarországon egyetlen alternatív vitarendezési platformnak – a Budapesti Békéltető Testületnek – van kizárólagos illetékessége a határon átnyúló online fogyasztói jogvitákban, ám más uniós országokban eltérő lehet a rendszer. Például Németországban külön fórumok foglalkoznak a járműjavítás, ruhatisztítás és más gazdasági ágazatok területén (építőipar, rádió- és televízió stb.) felmerült vitákkal.

20. Magyarországon melyik szerv járhat el az ügyekben?

Magyarországon kizárólag a Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.

21. Van-e bármilyen költsége az eljárásnak?

A Magyarországon kizárólagos illetékességű Budapesti Békéltető Testület eljárása ingyenes. Amennyiben fontolóra veszi, hogy más tagállam alternatív vitarendezési fórumában állapodik meg a kereskedővel, mindenképpen kérjen erre vonatkozó információt az adott tagállam online vitarendezési kapcsolattartó pontjától erre vonatkozóan. Mindemellett, bár jogszabály

szerint a fogyasztótól maximum névleges díj kérhető, ez esetenként elérheti az 50-100 eurót vagy meg is haladhatja. Amikor már egy alternatív vitarendezési fórum elé kerül a panasz, a fórum kötelezően tájékoztatja a feleket – eljárási szabályai mellett – az eljárás költségeiről is, de érdemes már a fórum kiválasztása előtt érdeklődni erről.

22. Mi a teendő akkor, ha valamilyen okból más tagállam alternatív vitarendezési fóruma elé került az ügyem és nem beszélem az ország nyelvét?

A fogyasztónak semmi különösebb teendője nincs ilyen esetekben, mert az online vitarendezési platform biztosítja az eljáráshoz szükséges fordításokat, ilyen jellegű probléma miatt a fogyasztónak semmilyen problémája nem származhat ebből az eljárás során.

23. Kötelező személyesen megjelenni az eljárás során?

Nem, az ilyen típusú ügyekben általában írásbeli az eljárás. Csak akkor van rá mód, hogy az eljárás során a fórum kötelezze a feleket a személyes megjelenésre, ha a fórumra vonatkozó előírások ezt lehetővé teszik és a felek is beleegyeznek.

24. Mennyi időt vesz igénybe az eljárás?

Az eljárás maximum 90 napot vehet igénybe onnantól kezdve, hogy a kérelem hiánytalanul beérkezett. Ez az időtartam az Európai Unió egyik tagállamában sem lehet hosszabb.

25. Ha nem sikerült az online vitarendezés során megoldást találni a jogvitára, milyen egyéb lehetőségem van?

Attól, hogy egy fogyasztó részt vesz az online vitarendezési eljárásban, még nem veszíti el a jogát arra nézve, hogy az eljárás sikertelensége esetén más jogi eszközöket vegyen igénybe követelése érvényesítéséhez.

Kérheti például bíróságtól európai fizetési meghagyás kibocsátását, amelyhez egy formanyomtatványt kell kitölteni. Hiánytalan kitöltés esetén a bíróság 30 napon belül

kibocsátja a fizetési meghagyást. A kibocsátás után a kötelezettnek 30 nap áll rendelkezésére, hogy vitassa a követelést, egyébként végrehajthatóvá válik. Ha vitatja a követelést, akkor pedig per formájában folytatódik az eljárás. Ha a fogyasztó úgy dönt, választhatja rögtön a peres utat is, amelyet a bírósághoz benyújtott keresetlevéllel tud megindítani. Kérés esetén ezekről a lehetőségekről az online vitarendezési kapcsolattartó pontok tájékoztatják a fogyasztót.

/Forrás: <http://www.bekeltet.hu/1-Hirek/269-Online-vitarendezezes/>

Vonatkozó fontosabb jogszabályok jegyzéke

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet;
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet.

A jogszabályok elérhetőek a www.njt.hu linken.