

# ÁSZF

A

[www.biobag.hu](http://www.biobag.hu)

elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat nyújtó weboldal  
Általános Szerződési Feltételei

Verziószám: 1.3

Közzététel dátuma: 2018.04.20.-tól

## Bevezető

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**) hatálya a Vállalkozás **www.biobag.hu** weboldalán (továbbiakban: **weboldal**) - az **ÁSZF** elfogadásával - létrejött jogviszonyokra terjed ki.

Az **ÁSZF** azzal a céllal jött létre, hogy rögzítse a Polgári Törvénykönyv szerinti Vállalkozás és az Igénybe vevő, így a fogyasztó, továbbá a fogyasztónak nem minősülő jogi személyek, illetve jogi személyiség nélküli szervezetek elektronikus úton történő - *weboldalon keresztül létrejött* - szerződéskötéshez kapcsolódó jogokat és kötelezettségeket, továbbá tájékoztatást adjon az igénybe vevők részére a szerződés keletkezésével, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos minden fontos tényről és körülményről.

**Az **ÁSZF**-ben rögzített, igénybe vevőkre vonatkozó jogok és kötelezettségek kizárólag a Polgári Törvénykönyv szerinti Fogyasztókra érvényesek.**

Az **ÁSZF**, mint szerződési feltétel, a Vállalkozás által - *több szerződés megkötése céljából* - egyoldalúan, az Igénybe vevő közreműködése nélkül előre meghatározott tartalommal bír, amely tartalmát a Vállalkozás és weboldal szolgáltatásait Igénybe vevő (másik) fél egyedileg nem tárgyalta meg.

A weboldalon (keresztül) megvásárolható termékek azok részére elérhetők, akik az **ÁSZF** tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerték majd azt elfogadták.

Az **ÁSZF**-ben rögzített jogok és kötelezettségek alanyai, illetve azok fogalom meghatározásai:

- **Vállalkozás:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy
- **Igénybe vevő:** az a természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, aki/amely információs társadalommal összefüggő szolgáltatást vesz igénybe.
- **Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Jelen **ÁSZF** tartalmának összeállítása az érvényben lévő jogszabályoknak megfelelően történt, így különösen:

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint
- a Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet.



**Kérjük, hogy a weboldalon történő megrendelése előtt figyelmesen olvassa el az **ÁSZF** tartalmát!**

## 1. A Vállalkozással kapcsolatos adatok

### a.) A vállalkozás adatai

Név:	<u>Oroszlánkő Bt.</u>
Székhely Címe:	2840 Oroszlány Táncsics Mihály u. 40.
E-mail cím:	kapcsolat@biobag.hu
Telefonszám:	+36-20/531-62-92
Online kapcsolat:	<u>www.biobag.hu/kapcsolat</u>
A vállalkozást regisztráló hatóság neve:	Tatabányai Törvényszék Cégbírósága
Regisztrációs szám:	Cg. 11-06-007767
Adószám	HU 21167474-2-11
Szabályozott szakmákra vonatkozó információk:	Működési engedély szám: 7-29-96

### b.) Tárhelyszolgáltató adatai

Név:	Tárhely. EU Kft.
Cím:	1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14.
E-mail cím:	support@tarhely.eu

## 2. Általános rendelkezések

### 2.1. A szerződés nyelve

Jelen Általános Szerződési Feltételek, valamint a weboldal, az ügyintézés és a panaszkezelés nyelve magyar.

### 2.2. A szerződés alakísága, iktatása és utólagos hozzáférhetősége

Jogi szempontból a weboldalon leadott megrendelések (elektronikus megrendelőlapok) nem írásban, hanem ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek. Tekintettel arra, hogy az ÁSZF elfogadása nem minősül írásba foglalt szerződésnek, a Vállalkozás, Igénybe vevővel megkötött szerződést egyedileg nem iktatja, de rögzíti a szerződéskötés dátumát, valamint tárolja - és a weboldalon elérhetővé teszi - az érvényben lévő és hatályon kívül helyezett minden ÁSZF-et (azokat a hatályba lépés dátumával és verziószámmal lát el), így mind a Vállalkozás, mind pedig az Igénybe vevő részére hozzáférhetővé válik a szerződés bármely későbbi időpontban.

Az ÁSZF tartalma elsődlegesen szöveges formátumban érhető el a Vállalkozás weboldalának nyitó oldalán. Az ÁSZF változatlan formában történő tárolásának biztosítása érdekében a Vállalkozás PDF formátumban is közzéteszi az ÁSZF-et. A Vállalkozás az ÁSZF-et a közzétételének napjának dátumával és verziószámmal lát el, módosítás esetén a módosított ÁSZF-et közzéteszi. A módosított ÁSZF csak akkor lép hatályba, ha ahhoz az Igénybe vevő kifejezett hozzájárulását adta, ami hozzájárulást az Igénybe vevő a következő vásárlás során történő ÁSZF elfogadásával tud megtenni.

### 2.3. Magatartási kódex

A Vállalkozás nem csatlakozott a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexhez, így jelen weboldal kereskedelmi gyakorlatával kapcsolatban magatartási kódex nem áll rendelkezésre.

### 2.4. A digitális adattartalom működése valamint a hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége

A weboldal a HTTP protokollt használja arra, hogy web-dokumentumokat jelenítsen meg az Interneten keresztül - *HTML formátumú weboldalon* - az Igénybe vevő számára.

Az így (HTTP protokoll alapján) továbbított képek, grafikai elemek, video- és audioklipek, továbbá más adatok bármely modern böngészőn (*az ismert böngészők aktuálisan legfrissebb verzióin*) keresztül elérhetők, megjeleníthetők bármely olyan eszközön, amely alkalmas az említett böngészők futtatására.

A felhasználói élmény megfelelése érdekében az Igénybe vevőnek kell gondoskodnia arról, hogy a megfelelő böngésző mellett megfelelő sebességű Internet-hozzáférés álljon a rendelkezésére.

A weboldalon való vásárlás feltételezi, hogy az Igénybe vevő ismeri az Internet technikai és műszaki korlátait, és a használatával együtt járó hibalehetőségeket elfogadja.

A Vállalkozás nem felelős az Interneten továbbított adatok hibás továbbításáért és az Interneten felmerülő működési hibákért, melyek akadályozzák a zavartalan vásárlást, azok bármilyen okból is következtek be.

### 2.5. A digitális adattartalom és az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedések

A weboldal használata az Igénybe vevő számítógépére nézve nem jelent kockázatot, azonban a Vállalkozás javasolja, hogy az Igénybe vevő használjon vírusirtó szoftvereket, illetve telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. Az Igénybe vevő számítógépén található adatok védelme az Igénybe vevő feladata.

A weboldalra mutató linket bárki elhelyezhet saját honlapjának felületén a Vállalkozás külön hozzájárulása nélkül. Tilos linket úgy elhelyezni, hogy az a Weboldalt valamely más oldal részeként jelenítse meg.

## 3. A megvásárolható termékek

### 3.1. A weboldalon megvásárolható termékek

A Vállalkozás a weboldalon részletesen feltünteti a termék nevét, a termékek lényeges tulajdonságait, így a termék árát, - amennyiben szükséges - egységárát, járulékos költségeit

(különösen: a szállításért és a csomagolásért felszámított költségek) valamint megjeleníti a termék fotóját/fotóit. A termékek adatlapján megjelenített képek egyes esetekben eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek.

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát és a csomagolási költséget is, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját és utánvétes fizetés esetén az utánvét pénzkezelési díját, melyek a bruttó áron felül fizetendők.

Amennyiben akciós ár kerül feltüntetésre, úgy a Vállalkozás teljes körűen tájékoztatja az Igénybe vevőt az akcióról és annak pontos időtartamáról és egyéb paramétereiről.

## 4. A vásárlás általános rendje

A weboldalon keresztül rendelni csak regisztrációval lehetséges, a nap 24 órájában.

Csak magyarországi címre szállítandó megrendelést áll módunkban elfogadni. A Magyarország területén kívüli, illetve egyéb címre történő szállítás lehetséges, minden ilyen esetben a kapcsolat@biobag.hu e-mail címen előre egyeztet Szolgáltató a vásárlóval a felmerülő plusz szállítási költségről. A külföldre történő megrendelés és szállítás költségét előre utalással szükséges teljesíteni.

**A termék vagy szolgáltatás megrendelésére irányuló szerződési jognyilatkozat megtétele (az ÁSZF elfogadása) minden esetben fizetési kötelezettséget von maga után!**

## 5. A szerződéskötés folyamata

### 5.1. A szerződés lépései és technikai feltételei

- a. A listázott termékeket a zöld színű, "Kosárba" felirattal ellátott gombra kattintva lehet a kosárba gyűjteni.
- b. A kosárba tett termékek listája, összege a bal oldalon található "Kosár" modulon jelennek meg. A kosárba tett termékek módosításához, illetve törléséhez rá kell kattintani az itt található "Kosár tartalma" feliratú gombra.

#### c. Kosár tartalma

A kosárban lévő termékek mennyiségét az Igénybe vevő tetszése szerint módosíthatja (a mennyiség átírásával, illetve a plussz-mínusz gombok megnyomásával), illetve törölheti a termékeket a kosárból. A kosárba belépve az Igénybe vevő szabadon dönthet, hogy a "Vásárlás folytatása" gombra kattintva folytatja a vásárlást vagy a vásárlás befejezése érdekében a "Megrendelés további adatainak megadása" gombra kattintva halad tovább a rendelésben és megadja az adatait.

#### d. Megrendelő adatai

A "Megrendelő adatai" lépésben szükséges az Igénybe vevő azonosítása. Már regisztrált felhasználóknak itt e-mail címük és jelszavuk megadásával be kell jelentkezniük, új-, korábban még nem regisztrált Igénybe vevőknek pedig itt kell megadni személyes adataikat a regisztrációhoz.

Megjegyzés: a regisztrációra és bejelentkezésre a weboldal nyitó oldalán is van lehetőség, a fejlécszben, a logó alatti gombok segítségével.

- e. Átvétel és fizetés módja  
A bejelentkezés vagy regisztráció utáni lépésben a számlázási adatokat kell megadni, majd ezt követően az "Átvétel és fizetés módja" feliratú gombra kattintva lehet kiválasztani az átvétel módját, a fizetési módot és lehet megadni a szállítási adatokat - amennyiben azok eltérnek a számlázási adatoktól -. A rendelés folytatásához a "Rendelés áttekintés" gombra kattintva lehet folytatni.
- f. Rendelés Áttekintés  
A rendelés ezen lépésében ellenőrizhető az adott rendelés során rögzített összes adat. Abban az esetben, ha az Igénybe vevő módosítani szeretne a rendelésén, az "Átvétel és fizetés módja" feliratú gombra kattintva kezdheti meg a módosítást. Abban az esetben, ha le szeretné zárni a rendelését és aktiválni szeretné azt, el kell fogadnia a webáruház Általános Szerződési Feltételeit (ÁSZF), amit az "Elolvastam és elfogadom az Általános szerződési feltételeket" szövegrész előtti jelölő négyzetre (checkbox) kattintással (annak pipálásával) lehet megtenni.
- g. A rendelés elküldése előtt van lehetőség a rendeléssel, illetve a megrendelés teljesítésével kapcsolatos megjegyzés rögzítésére is. Itt érdemes megadni például a kapucsengő számát vagy az otthon tartózkodással kapcsolatos információkat.
- h. A rendelés aktiválása (elküldése) a "Rendelés elküldése" felirattal ellátott gombra történő kattintással lehetséges.
- i. Amennyiben az Igénybe vevő korábban bankkártyás fizetési módot választott, a rendelés aktiválásakor elérhetővé válik az online banki fizetés, ahol is az igénybe vevő teljesítheti fizetési kötelezettségét. A fizetendő végösszeg - *a megrendelés összesítése alapján* - minden költséget tartalmaz!
- j. Az igénybe vevő a rendelés aktiválását követően haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül e-mailben kapja meg a fogyasztói szerződése - *Vállalkozás általi* - megerősítését (*továbbiakban*: visszaigazolás). A visszaigazolás tartalmazza a vásárolt termék megnevezését, mennyiségi egységét, mennyiségét, egységárát, összesen értékét, fizetés mód megjelöléseként az utánvétet és a szállítási költséget (a szállítási költség tartalmazza a csomagküldés díját, az utánvét pénzügyi díját és a csomagolást is), linket az alkalmazható Eljárási/felmondási tájékoztatóhoz és elállási/felbontási nyilatkozat minta letöltéséhez való linket, valamint a szállítási határidőt.
- k. A létrejött szerződés adatai véglegesek, így az elküldés után az Igénybe vevő által nem módosíthatók.
- l. Amennyiben a visszaigazolás az előírt határidőn belül az Igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az Igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Vállalkozáshoz, illetve a Igénybe vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Vállalkozás kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert az Igénybe vevő rossz e-mail címet adott meg a rendelés során, vagy az Igénybe vevő e-mail fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.
- m. A megrendelések feldolgozása munkanapokon 10:00 - 16:00 óra között történik.
- n. Vállalkozás fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag az Igénybe vevővel történő egyeztetést követően kerülhet sor!
- o. Amennyiben a feldolgozás során kiderül, hogy a rendelés nem teljesíthető, úgy azt a Vállalkozás elutasítja, és erről, valamint az elutasítás okáról értesítést küld az igénybe vevő e-mail címre. Az elutasítást követően az Igénybe vevő újból rendelést adhat a weboldalon.
- p. Ha a Vállalkozás a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, a Vállalkozó erről az Igénybe vevőt haladéktalanul tájékoztatja, valamint a Vállalkozás az Igénybe vevő által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríti. E kötelezettség teljesítése Vállalkozást nem mentesíti szerződészegése egyéb következményei alól.
- q. A Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő - *amennyiben a megvásárolt termékre vonatkoztatva lehetséges* - az elállás szabályai szerint élhet elállási jogával.

## 5.2. Az adatbeviteli hibák kijavítása

A kosárba tett áru, illetve annak a rendelés során választható paraméterei (különösen típus és mennyiség) - *amennyiben erre igény merülne fel* - módosíthatóak. A bevitt adatokat az igénybe vevő a kosárba történő belépés után tudja módosítani - a vásárlási folyamat során, a rendelés elküldését (aktiválását) megelőzően bármikor -, illetve a rendelési folyamat végén történő ellenőrző felületen (Rendelés Áttekintés).

Ezen kívül a Vállalkozás a hiányos vagy hibás (nem megfelelő karakterek) adatbevitel esetén hibaüzenet megjelenítésével biztosítja az adatbeviteli hibák felismerhetőségét.

## 5.3. Fizetés, fuvarozás, teljesítési határidő és kiszolgáltatás

### a. Fizetés

Az Igénybe vevő a weboldalon különféle fizetési módok közül tud választani. Termék vásárlása esetén:

- bankkártyás fizetés,
- utánvétel (az áru átvételével egyidejűleg),
- banki átutalással (előre utalás),
- személyesen készpénzben.

Bankkártyás fizetés esetén a fizetés a termék megrendelésének utolsó lépésében lehetséges. Utánvétel történő fizetési mód esetén a fizetés a Vállalkozás megbízott partnere (futárszolgálat) részére történik készpénzben, a termék kiszolgáltatásakor (átadásakor) és forintban. Ha a megrendelt áru vételárát egy héten belül nem utalja át, illetve nem egyenlíti ki bankkártyás fizetéssel, úgy munkatársunk megkísérli felvenni Önnel a kapcsolatot, hogy tisztázza a nem fizetés okát. Ha a kapcsolatfelvétel nem sikerül a megrendelést a leadást követően 10 nap után töröljük és erről elektronikus üzenetet (e-mailt) küldünk.

Utánvét esetén a szállítást végző futárnak kell kifizetni az áru ellenértékét.

Banki átutalás esetén a fizetés a rendelést követő visszaigazolásban rögzített számlaszámra történik, továbbá az utaláshoz szükséges információkat a rendelés visszaigazoló e-mail is tartalmazza előre utalásos fizetés választása esetén. Átutaláskor a kapott megrendelés számot, és a vásárló nevét kell feltüntetni a közlemény rovatban. Amennyiben ezt elmulasztja, előfordulhat, hogy nem tudjuk önt beazonosítani, és a vásárlás meghiúsulhat a befizetett összeget pedig nem áll módunkban visszautalni.

Személyes áruátvétel esetén a fizetés a Vállalkozás részére készpénzben történik a Vállalkozás telephelyén.

A fizetés minden fizetési mód esetén forintban történik.

### b. Teljesítési határidő

Termékértékesítés esetén a Vállalkozás - abban az esetben, ha a megrendelt termékből van raktáron - 2-8 munkanapon belül teljesíti a termék kiszolgáltatására vonatkozó kötelezettségét.

A Vállalkozás készleteit meghaladó vagy raktáron nem lévő termékeink rendelésének teljesítési határideje 1-3 hét. Visszaigazolásunkban – telefonon, vagy e-mail-ben – (nem az automata visszaigazolásban) pontos információkat szolgáltatunk a megrendelt termékek várható szállítási idejéről, körülményeiről.

c. Fuvarozás

Termék kiszolgáltatása esetén a csomag tartalmazza a megrendelt terméket, valamint a számlát. A csomag már nem tartalmazza nyomtatott formában az elektronikus úton átadott dokumentumokat, így a „A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató”-t, valamint az “Elállási/Felmondási Tájékoztató”-t és Elállási/Felmondási Nyilatkozat mintát, továbbá az ÁSZF-et.

A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

Szállítási/fuvarozási díj az alábbiak szerint alakul:

Rendelés értéke	Bankkártyás fizetés esetén	Utánvétel esetén	Előre utalás esetén
1 Ft - 1 398 Ft	1 499 Ft	1 499 Ft	1 299 Ft
1 399 Ft - 4 998 Ft	1 389 Ft	1 389 Ft	1 189 Ft
4 999 Ft - 6 998 Ft	1 289 Ft	1 289 Ft	1 089 Ft
6 999 Ft - 13 988 Ft	1 189 Ft	1 189 Ft	989 Ft
13 989 Ft - 22 898 Ft	769 Ft	769 Ft	569 Ft
<b>22 899 Ft felett</b>	<b>INGYENES</b>	<b>INGYENES</b>	<b>- 200 Ft</b>

A szállítás pontos, és aktuális díjat a vásárlás befejezése előtt a webáruház kijelzi a vásárló számára.

d. Kiszolgáltatás termék vásárlása esetén

A kiszolgáltatás az áru Igénybe vevőnek történő átadását jelenti. Arra az esetre, ha a visszaigazolásban - a Vállalkozás által - megjelölt időszakban az Igénybe vevő nem tudja megoldani az áru átvételét, a visszaigazolást követően írásban (e-mailben) más nagykorú személyt is megnevezhet maga helyett átvételre jogosultként.

Abban az esetben, ha a szállítási cím vagy az átvétellel kapcsolatos megjegyzés nem egyértelmű, a Vállalkozás telefonon egyeztet az Igénybe vevővel. Ilyen esetekben a kiszállításról akkor intézkedünk, ha a fenti egyeztetések után pontosításra kerültek a kiszolgáltatáshoz szükséges adatok.

Az Igénybe vevő köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés



esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Vállalkozás nem fogad el!

e. Kiszolgáltatási akadály és annak anyagi következményei

Kiszolgáltatási akadálynak minősül, ha a visszaigazolásban megjelölt időintervallumban a megadott szállítási helyen és időpontban nincs jelen sem az Igénybe vevő, sem (ha van ilyen) az átvételre jogosult személy. Ez esetben a Vállalkozás vagy annak fuvarozással megbízott partnere megkísérli felvenni a kapcsolatot a Igénybe vevővel – *előbb a helyszínen, telefonon azonnali válasz hiányában pedig a megadott e-mail címen* –, a kiszolgáltatás helyének és időpontjának újabb egyeztetése érdekében. A kapcsolatfelvétel eredménytelensége esetén a Vállalkozás jogosult elállni a szerződéstől, melyről írásbeli értesítést küld a Fogyasztónak az e-mail címre.

Amennyiben a kiszolgáltatásnak az akadály az, hogy az Igénybe vevő által átvételre jogosultként megnevezett személy még nem töltötte be a 18. életévét, vagy erről nem lehet teljes bizonyossággal meggyőződni, akkor a Vállalkozás vagy annak csomagküldést végző megbízottja az előzőleg meghatározottak szerint újabb egyeztetést kísérel meg az Igénybe vevővel, annak eredménytelensége esetén pedig eláll a szerződéstől.

A fent rögzített kiszolgáltatási akadályok az Igénybe vevő magatartásának felróható, illetve érdekkörében bekövetkezett eseménynek minősülnek, melyre tekintettel elállás esetén a Vállalkozás jogosult a kiszállítás díjára. Amennyiben a kiszállítás eredetileg díjmentes volt az Igénybe vevő részére (pl.: a mennyiségi megrendelés esetén, értékhatár elérése miatt), a Vállalkozás 2.000 Ft kiszállítási díjat számol fel az Igénybe vevő részére.

## 6. A vásárlástól való elállási jog Fogyasztónak minősülő igénybe vevők esetén

A Fogyasztó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

Az elállási/felmondási határidő:

- termék adásvételére irányuló szerződés esetében attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt - *a fuvarozótól eltérő* - harmadik személy a terméket átveszi.

Ha a Fogyasztó elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Vállalkozás címére. Ebből a célból felhasználhatja a Vállalkozás által a Visszaigazolásban vagy a Vállalkozás weboldaláról letölthető Elállási/Felmondási Nyilatkozatmintát is.

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

Az elállás/felmondás joghatásai:

Ha a Fogyasztó eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Vállalkozás által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A Vállalkozás a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez

kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetében, a Vállalkozás a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapja a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta, hogy azt visszaküldte (a Vállalkozás a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.)

A Fogyasztó köteles a Vállalkozás számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét a Fogyasztó viseli.

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

**Kiegészítés a Kormányrendelet szerinti minta tájékoztatóhoz - Kivételek a webáruház termékeivel kapcsolatos elállási jog alól; azaz a Fogyasztó nem élhet az elállási jogával az alábbi esetekben:**

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

b) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

c) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (pl: táplálékkiegészítők);

d) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

e) 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;

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

g) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, továbbá olyan termékek esetén, melyek légmentesen lezárt csomagolással rendelkeznek, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta.

Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

## 7. Jótállás

A jótállás - hétköznapi és közismert nevén „garancia” - azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy **a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén** a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

Jótállásnál tehát **mindig a Vállalkozásnak kell bizonyítania**, ha mentesülni akar a felelőssége alól, hogy a hivatkozott hiba oka a teljesítés (például: áru átadása után keletkezett

és a terméket megvásárló Igénybe vevő nem rendeltetésszerű használatának a következménye).

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.

A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

A kötelező jótállás időtartama 1 év - e határidő elmulasztása jogvesztéssel jár - , amelynek kezdő időpontja a termék a terméket megvásárló Igénybe vevőnek történő átadása, vagy ha az eszközt üzembe kell helyezni és azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, akkor az üzembe helyezés napja (tehát a jótállási idő nem feltétlenül a vásárlás napján kezdődik).

A Fogyasztó a (kötelező) jótállás keretében a jótállási idő alatt felmerülő minőségi kifogás esetében elsődlegesen a termék kijavítását kérheti. A Fogyasztó a kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is jelezheti. Ez esetben a javítószolgálat köteles a Vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről. A vállalkozásnak (vagy a javítószolgálatnak) törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Abban az esetben, ha a Vállalkozás vagy a javítószolgálat az átvételtől számított 15 napon belül nem végezte el a javítást, a Fogyasztó kérheti a termék cseréjét, illetve, amennyiben ez nem lehetséges (pl.: készlethiány miatt), az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti. A Fogyasztó a hibát a Vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

A Vállalkozás jótállási kötelezettség alá vont termékei a "Műszaki termékek" kategóriában helyezkednek el. A jótállással rendelkező termékek esetében a termék adatlapján, továbbá a garancialevélen kerül feltüntetésre a jótállás időtartama, mely eltérhet a fentebb említett 1 éves időtartamtól.

## 8. Kellékszavatossági jog az Igénybe vevőnek

A kellékszavatosság azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a Vállalkozás (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék hibájáért (pontosabban: **a vásárláskor a termékben már meglévő hibák miatt bekövetkező hibáért**) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

A szavatosság körében a vásárló köteles bizonyítani „igazát”, vagyis azt, hogy a hiba oka már a vásárláskor megvolt a termékben és a hibát nem a vevői rendeltetésellenes használat okozta. Szavatoságnál a fogyasztói szerződésekre irányadó - *azaz a Ptk. alapján fogyasztónak nem minősülő vevőre nem vonatkozik ez a szabály* - és a fő szabály alól kivételt képező szabály, miszerint a teljesítéstől számított 6 hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell (úgy kell tekinteni), hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A Vállalkozás kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hibaokban) szenvedő terméket adott el, vagy sem.

A jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult 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. Ha a jogosult a szavatossági igényét a dolognak - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a dolog egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

Fogyasztókkal kapcsolatos egyéb jogok és kötelezettségek:

A Fogyasztó – *választása szerint* – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- **elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet**, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak - másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

- **másod sorban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti**, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, **vagy a szerződéstől elállhat**, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Vállalkozás adott okot.

**A elévülési határidőn túl kellékszavatossági jog már nem érvényesíthető!**

**Kellékszavatossági igény érvényesítésekor** - a szavatossági idő teljes időtartama alatt, azaz itt nincs kivétel - **a szerződés megkötését a Fogyasztónak kell bizonyítania**. Ha a Vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, felhívja a Fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének módjára.

A szerződés megkötését **bizonyítottnak tekinti** a Vállalkozás, **ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot** - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott **számlát vagy nyugtát** - a Fogyasztó bemutatja.

A Vállalkozás a fogyasztói kifogásokat (szavatossági és jótállási igény bejelentését) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározott alapján - a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által közzétett - "Jegyzőkönyv a fogyasztói kifogásokról" elnevezésű dokumentumban rögzíti.

## 9. Termékszavatossági jog a Fogyasztó részére

A termékszavatosság alapján a gyártó közvetlenül felel a hibás ingó(!) dolog hibájáért a Fogyasztóval szemben, de csak a jogi értelemben vett Fogyasztóval (fogyasztóval) szemben.

**Termékszavatosság esetén a termék akkor hibás, ha a forgalomba hozatalkor (amikor a konkrét termék a gyártó fennhatósága alól kikerül, és nem akkor, amikor a terméktípus megjelent a piacon) hatályos minőségi követelményeknek nem felel meg, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.**

A termékszavatosság a gyártót a termék forgalomba hozatalától számított két évig terheli. Ezen igényérvényesítési határidő azonban annyiban eltér a kellékszavatossági határidőtől, hogy nem elévülési, hanem jogvesztő, azaz ezt követően már termékszavatossági igényt nem lehet érvényesíteni.

A termékszavatosságból eredő jogok tulajdonváltás esetén az új tulajdonost illetik meg.

A Fogyasztó termékszavatossági igényét **kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania.**

A gyártótól a Fogyasztó/fogyasztó elsősorban kijavítást kérhet. Ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, vagy a Fogyasztó/fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges, akkor cserét kérhet. Azaz pénzbeli orvoslásra, árleszállításra és elállásra nincs mód, hiszen értelemszerűen a gyártó és a Fogyasztó/fogyasztó között nem jött létre szerződés, így „pénzáttadásra” vagy szerződéstől való elállásra sem tud sor kerülni.

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.

Fogyasztó 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.

A termékszavatosság a kellékszavatosságtól abban tér el, hogy a termékszavatosság:

- 1) kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén áll fenn;
- 2) kizárólag fogyasztó érvényesítheti, de az új tulajdonost is megilleti ez a jog;
- 3) közvetlenül a gyártónak (forgalmazónak, importálónak) kell helytállnia;
- 4) sokkal szűkebb körben minősül hibásnak a termék, amely alapján a gyártó felelőssége fennáll;
- 5) a fogyasztó kizárólag a termék kijavítását vagy kicserélését igényelheti;
- 6) végig a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a termék hibás volt;
- 7) a termékfelelősség alól a gyártó kizárólag a törvényben felsorolt esetekben mentesül;
- 8) az igényérvényesítés határideje 2 év, amely a termék forgalomba hozatalától számítódik és jogvesztő (nem elévülési).

## 10. A Fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama

### Három napos cseregarancia

Egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendelet értelmében, a rendelet hatálya alá tartozó termékek esetében, ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (vagy üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt. Ez esetben a vállalkozás nem hivatkozhat Ptk. szerinti aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

Tekintettel arra, hogy a kötelező jótállás idején a bizonyítási teher a kereskedő oldalán áll, így a hiba gyártási eredetének felderítése érdekében akár szakvéleményezésre is küldhetik a készüléket.

A három munkanapon belüli csereigény esetén a forgalmazó nem választhatja az áru kijavítását, hanem köteles a meghibásodott árut – amennyiben van ugyanolyan árucikk a forgalmazónál – előzetes vizsgálat nélkül azonnal kicserélni, az előzetes vizsgálatot igénylő kijavításra nem ad a jogszabály lehetőséget, ebből értelemszerűen következik a meghibásodott fogyasztási cikk azonnali kicserélésének kötelezettsége a forgalmazó részéről.

### Jótállás

A "háromnapos cseregarancia" hatálya alá nem tartozó olyan tartós fogyasztási cikkek esetében, amire kormányrendelet kötelező jótállást ír elő, a Fogyasztó a vásárlás napjától (vagy beüzemelését igénylő termék esetében a beüzemelés napjától) számított egy éven belül élhet jótállási kötelezettségével. Jótállási igény érvényesítésekor a jótállásra kötelezettnek 15 nap áll rendelkezésére, hogy a terméket megjavítsa. Amennyiben ez nem teljesül, a Fogyasztó másik szavatossági jogra is áttérhet.

### Kellékszavatosság

A Vállalkozás által forgalmazott termékekre vonatkozóan a Fogyasztó - *a szerződés teljesítésétől számított két éven belül* - kellékszavatossági jogát (kijavítást, cserét, árleszállítást, vagy végső soron el is állhat a szerződéstől) érvényesítheti, amennyiben a termék hibája már a vásárláskor fennállt. Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A Fogyasztó a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

### Termékszavatosság

Amennyiben a Fogyasztó által megvásárolt ingó dolog a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek nem felelt meg, vagy nem rendelkezett a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal, a Fogyasztó termékiszavatossági jogával élhet a termék forgalomba hozatalától számított két éven belül (a két év jogvesztő, nem elévülési).

(Szerződés hiányában a jogvesztő határidő kezdete nem a teljesítés /vásárlás/ időpontja, hanem a gyártó által történő forgalomba hozatal (amikor a konkrét termék a gyártó fennhatósága alól kikerül, és nem akkor, amikor a terméktípus megjelent a piacon).

## 11. Panaszkezelés

- a. Elsősorban a vállalkozást keresse fel panaszával (a vállalkozás panaszkezelési módja)

A Vállalkozás arra törekszik, hogy a Fogyasztó részéről felmerült panaszokat "házon belül" megoldja és a Fogyasztó megalégedésére, a lehető leghamarabb orvosolja azt.

A Fogyasztó a Vállalkozásnak, illetve a Vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Vállalkozással.

### Szóbeli panasz kezelése

A Vállalkozás a hozzá beérkező szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a fogyasztónak,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban - érdemben - válaszolja meg a fogyasztó részére. Amennyiben a Vállalkozás elutasítja a panaszt, a fogyasztó részére a panaszt elutasító álláspontját megindokolja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Vállalkozás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti (a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt) szóbeli (illetve ettől eltérő módon tett) kifogás esetén a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által közzétett jegyzőkönyvet használja:

[http://fogyasztovedelem.kormany.hu/sites/default/files/jegyzokonyvminta\\_szobeli\\_panaszrol\\_2\\_1.pdf](http://fogyasztovedelem.kormany.hu/sites/default/files/jegyzokonyvminta_szobeli_panaszrol_2_1.pdf)

### Írásbeli panasz esetén

A Vállalkozáshoz írásban érkezett panaszt a Vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül írásban válaszolja meg és küldi meg egyidejűleg a Fogyasztó részére, ami válasz a panasz elutasítása esetén tartalmazza az elutasítás indoklását is.

A panasz elutasítása esetén - *legyen az szóbeli vagy írásbeli* - a Vállalkozás írásban tájékoztatja a Fogyasztót - *elutasító álláspontján, valamint annak indoklásán felül* - arról, hogy panaszával - *annak jellege szerint* - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását

kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A Vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A Vállalkozás az alábbi elérhetőségein fogadja a fogyasztói panaszokat:

Postai levelezési cím:	2840 Oroszlány Táncsics Mihály u. 40.
E-mail cím:	kapcsolat@biobag.hu
Telefonszám:	+36-20/531-62-92
Online panaszbejelentő URL címe:	biobag.hu/kapcsolat

#### b. Másod sorban vegye igénybe az Online Vitarendezési Platformot

A hazai vállalkozások kötelesek együttműködni a hazai békéltető testületekkel, máskülönben fogyasztóvédelmi bírságot kapnak. A cégek képviselőinek szintén előnyös az online békéltető honlap, mivel időt, pénzt spórolva nem kell megjelenniük sem nekik, sem pedig a fogyasztónak személyesen. A vitás felek és a testület közötti párbeszéd végig a világhálón folyik és a megoldásra irányuló ajánlatukat néhány kattintással teszik meg.

Az egy egyszerű regisztrációt követő bejelentkezés után könnyű szerrel nyújthatja be panaszát az online békéltető honlapon keresztül. Az így bejelentett panasz a Békéltető Testülethez kerül.

Miután a békéltető testülethez került az ügy, a vitarendezési eljárásban legkésőbb kilencven napon belül döntés születik, az eljárási határidő meghosszabbításra csak kivételes esetben van mód. Az eljárás teljes egészében az interneten zajlik, ami a legnagyobb előnye ezen vitarendezési eljárásnak, hiszen sem a Fogyasztónak, sem pedig a vállalkozásnak nem kell utaznia, otthonából, az Interneten keresztül folytathatják le a Békéltető Testületi eljárást.

További információk az Online Vitarendezési Platformról itt található:  
[biobag.hu/online-vitarendezes](http://biobag.hu/online-vitarendezes)

#### c. Panaszkezelés közvetlenül a Békéltető Testület közreműködésével

A Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében - jogszabályi kötelezettségének eleget téve - igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.



A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások

- minőségével, biztonságosságával,
- és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár adás-vételi, akár vállalkozói szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a vevő, illetve a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat. Fontos tehát, hogy a békéltetést csak a fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti.

A Vállalkozás székhelye szerinti Békéltető Testület címe:

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testüle

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

E-mail: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

Weboldal: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

További információk a Békéltető Testületekről itt található:

[biobag.hu/bekelteto-testuletekrrol-tajekoztato](http://biobag.hu/bekelteto-testuletekrrol-tajekoztato)

d. Végső esetben forduljon a Hatósághoz

Amennyiben panaszát nem sikerült orvosolnia sem a Vállalkozásnak, sem a Békéltető Testületnek, végső megoldásként forduljon a területileg illetékes járási hivatalhoz.

A területileg illetékes járási hivatal elérhetősége:

OROSZLÁNYI JÁRÁS

Járás vezetője: Emődi Ferencné

Cím: 2840 Oroszlány Rákóczi Ferenc út 78.

Telefonszám: +36 34 795 700

Fax: +36 34 795 701

e. És, ha már nem maradt más megoldás, - legvégső esetben - forduljon Bírósághoz

Amennyiben fenti eljárások nem vezetnek eredményre, a szerződésszegés tényének és a szavatossági igény jogosságának megállapítása érdekében forduljon - lakhelye szerint illetékes - Bírósághoz.

## 12. Adatvédelem

A Vállalkozás az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából a Fogyasztó hozzájárulása nélkül, jogszabály alapján kezelheti a Fogyasztó azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatokat és lakcímet.

A Vállalkozás, a Fogyasztó által megadott személyes adatokat kizárólag az Adatkezelési Tájékoztatóban rögzített tartalom szerint kezeli.

Az Adatkezelési Tájékoztató mindenkor aktuális verziója a [biobag.hu/adatkezelesi\\_tajekoztato](http://biobag.hu/adatkezelesi_tajekoztato) webcímen érhető el.

### 13. A szerződés hatálya

Jelen ÁSZF 2018.04.20. napján került közzétételre.

Jelen ÁSZF, mint elektronikus úton tett szerződési jognyilatkozat akkor válik hatályossá, amikor az igénybe vevő számára hozzáférhetővé válik és termék adás-vételére irányuló szerződés esetén határozatlan időre jön létre, visszavonásig vagy újabb verziószámmal megjelölt ÁSZF közzététele napjáig marad hatályban.

### 14. Záró rendelkezések

A Vállalkozás jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et.

Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása (kivéve: ÁSZF és a weboldal tájékoztatójának kizárólag saját céllal történő letöltése és tárolása), feldolgozása és értékesítése a Vállalkozás írásos hozzájárulása nélkül.

Abban az esetben, ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

Amennyiben a Vállalkozás az ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás, csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Vállalkozás egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan az ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.