

Üzletszabályzat fogyasztónak minősülő vásárló és vállalkozás közötti szerződés esetében

A gumiflex.hu Internetes áruház (a továbbiakban: Internetes áruház) fejlesztője és üzemeltetője, valamint az Internetes áruházban forgalmazott termékek eladója:

A vállalkozás Cégneve: Gumiflex Kft.
Székhely: 8000 Székesfehérvár, Szlovák utca 7.
Postacím: 8000 Székesfehérvár, Szlovák utca 7.
Cégjegyzékszám: Cg. 07-09-001925
Adószám: 10666649-207
EU-s (közösségi) adószám: HU10666649
Bankszámlaszám: 10300002-10846325-00024906
Bank: MKB Bank Nyrt.

Ügyfélszolgálat

Cím: 8000 Székesfehérvár, Szlovák utca 7.
Nyitva tartása: H-P 7.30-16.00
Telefon: +36 30 126 9496
E-mail kapcsolat: rendeles@gumiflex.hu
(a továbbiakban: Eladó)

Jelen üzletszabályzat alkalmazásában:

1. Vállalkozás: a Polgári törvénykönyv 8:1.§ 4. pontja értelmében a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy, a forgalmazott termék Eladója (a továbbiakban: eladó)
2. Fogyasztó: a Polgári törvénykönyv 8:1.§ 3. pontja értelmében a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, a forgalmazott termék Vevője (a továbbiakban: vásárló vagy vevő)
3. Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak
4. Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket -, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban együtt: áru) üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele;
5. Személyes átvétel: a megjelölt telephelyeken lehetőség van a megrendelt áru átvételére (továbbiakban: személyes átvétel). Ennek feltételei, hogy az előzetesen leegyeztetett időpontban Vevő megérkezik a kiválasztott telephelyre, ahol gépjárművét, illetve a megrendelt árut az ott tartózkodó kollégák rendelkezésére bocsájtja, szerelési célból.

Jelen üzletszabályzatban foglaltak általános szerződési feltételnek minősülnek. A gumiflex.hu Internetes áruházában való vásárlással a vásárló tudomásul veszi és elfogadja az üzletszabályzatban foglaltakat. Az Eladó jelen üzletszabályzat alapján történt megrendelések teljesítésével elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújt távollévők közötti adásvételi szerződés megkötése útján.

Az Eladó a jelen üzletszabályzat rendelkezéseit, a forgalmazott termékek körét, vételárát, határidőket, stb. szabadon megváltoztathatja. A változás az Internetes áruházban történt megjelentetés időpontjától hatályos. A változtatások a létrejött szerződéseket (visszaigazolt megrendeléseket) nem érintik. Az Internetes áruházban kizárólag új termékek kerülnek értékesítésre.

Megrendelés

1. A gumiflex.hu Internetes áruházában a megrendelés leadása kizárólag elektronikus úton lehetséges. A megrendelés technikai lépéseit a <https://gumiflex.hu> weboldal „Vásárlás menete” menüpont tartalmazza, mely jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezi. A kiválasztott terméket a megrendelő űrlap kitöltésével rendelhető meg. Az űrlap kitöltése után az áruház automatikusan e-mailt küld a vásárlás részleteivel.

A megrendelést az Eladó csak akkor tudja befogadni és teljesíteni, ha a vásárló az ehhez szükséges mezőket maradéktalanul kitölti. Az adatbeviteli hibák azonosítására és kijavítására a vásárlónak a „Vásárlás, rendelés menete” menüpontban írtak szerint van lehetősége. A hiányosan vagy hibásan leadott megrendelésekből eredő károkért, illetve a megrendelés folyamata közben felmerülő technikai problémákért az Eladó felelősséget nem vállal. A hibásan vagy nem kellő részletességgel megadott címzési, vagy más adatok, információk esetén felmerülő szállítási vagy egyéb többletköltség a vásárlót terheli.

2. Az Internetes áruházban történő vásárlás esetén Magyarország joga szerinti és magyar nyelven megkötött szállítási (adásvételi) szerződés jön létre a vásárló és az Eladó között, amely jogviszonyra a megrendelés (megrendelési űrlap) és visszaigazolás, valamint a jelen üzletszabályzat rendelkezései egyaránt irányadók. Az ekként létrejött szerződés írásbeli szerződésnek minősül, mely az Eladónál iktatásra kerül. A vásárló számára elektronikus úton megküldött rendelésszám alapján az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz és visszakereshető.

3. Az Internetes áruház az értékesített termékekről és szolgáltatásokról szóló számlát elektronikus úton bocsátja a Vásárló rendelkezésére. A kiállított elektronikus számla elérési linkje a Vásárlónak elektronikus üzenet (e-mail) formájában megküldésre kerül, a megrendeléskor általa megadott e-mail címre. Az elektronikus számla az elérési linkről 30 napig tölthető le. Az elektronikus számlát megőrizni elektronikus formában kell, kinyomtatva adóügyi igazolásra nem alkalmas.

4. Az Üzletszabályzat feltételeit a megrendelés elküldésével a vásárló elfogadja. Miután a Vevő elküldte megrendelését, ezt (azaz az ajánlata Eladóhoz történő megérkezését) legkésőbb 48 órán belül automatikus e-mailben az Eladó visszaigazolja a Vevőnek, mely automatikus email megerősíti, hogy az Eladó megkapta a Vevő által elküldött megrendelést. Az automatikus email a megrendelésének részleteit is tartalmazza. Ez az automatikus e-mail nem jelenti a Vevő megrendelésének elfogadását, hanem csupán arról tájékoztatja a Vásárlót, hogy megrendelése beérkezett az Eladóhoz. Az Eladó a Vevő ajánlatát (megrendelését) külön elfogadó e-mail útján fogadja el. A szerződés akkor jön létre, amikor az Eladó a vásárlást az automatikus e-mailen felül ezen elfogadó e-mail megküldésével visszaigazolja a vevőnek, megerősíti az adott termék rendelkezésre állását és az árat. Ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail a vásárlóhoz 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt terméket megvenni.

5. A megrendelni kívánt termék lényeges tulajdonságairól a Vevő a „Részletek” menüpontra történő kattintást követően tájékozódhat.

Amennyiben a kiválasztott termék technikai adatlapján külön feltüntetett DOT (gyártási dátum) jelzést nem talál, abban az esetben friss gyártású abroncsokról van szó. Ez azt jelenti, hogy a gumik jellemzően 1 évesnél újabbak, legrosszabb esetben maximum 2 évesek. Amennyiben az a terméknel külön nem volt jelölve, mégis 2 évesnél régebbi abroncsot küldünk ki, és ez Önnek nem felel meg, a megrendeléstől díjmentesen elállhat. Ebben az esetben az abroncsokat saját költségünkön szállítatjuk vissza. A megjegyzésben feltüntetett, gyártási évre vonatkozó kéréseket nem áll módunkban figyelembe venni, a megrendelést minden esetben a fentiek alapján teljesítjük.

6. Az áruházban látható termékek ára az adott árucikk bruttó vételára, amely az általános forgalmi adót tartalmazza.

Amennyiben a Vállalkozás minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Weboldal felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, ide értve a feltűnő értékaránytalanságot is, valamint esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Vállalkozás nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a Vásárló elállhat vásárlási szándékától. Vásárlót ezen elállási jog indokolás nélkül megilleti.

7. Azoknál a termékeknél, ahol 0 (nulla) Ft-os ár szerepel, azok az adott időpontban nem kaphatóak. Az ilyen termékek megrendelése nem érvényes, a 0 forintos ár feltüntetés nem minősül ingyenes ajánlatnak.

8. Az Internetes áruházban feltüntetett árak (az eladó ajánlata) visszavonásig vagy megváltoztatásig érvényesek.

9. Az Internetes áruházban szereplő termékek és készlet-információk tájékoztató jellegűek és a valóságtól eltérhetnek. A raktárkészlet gyors változásai miatt előfordulhat, hogy egyes termékek annak ellenére „raktáron” lévőként szerepelnek, hogy valójában nincsenek raktáron. Az ilyen tévedésekért az Internetes áruház felelősséget nem vállal, a hiba felismerését követően tájékoztatja a vásárlót.

10. Eladó a termékértékesítés tekintetében magatartási kódexnek nem veti alá magát

11. A szerződés megkötéséhez alkalmazott elektronikus kommunikációs eszköz használatával kapcsolatban a Vásárló egyéni előfizetői vagy más szerződése alapján a telekommunikáció szolgáltatója díjat számíthat fel. Az Eladó maga azonban emelt díjas szolgáltatást nem alkalmaz.

11. Eladó a fenti megrendelési módtól eltérően telefonon, faxon, e-mailben, levélben leadott rendeléseket is elfogad, azonban az Eladó az esetleges adatbeviteli hibákból eredő hibás teljesítésért nem vállal felelősséget. Ilyen esetben a visszaküldéssel, termékcserevel, mennyiségi pótlással stb. felmerülő valamennyi többletköltség a vásárlót terheli.

Fizetés

1. A megrendelt termék vételárának kifizetése történhet:
 - a) házhozszállítás (utánvétes fizetés) esetén készpénzzel a futárnak a termék átadásakor
 - b) szereltetés, vagy személyes átvétel esetén a szereltetés/átvétel helyszínén
 - c) online bankkártyás fizetéssel, melynek során az Eladó fizetési technológiai partnere a SIX Payment Services (a bankkártyás fizetés során a vevő a <https://www.safepay.com/VT2/mpp/PaymentSelection/Index/> fizetőoldalra kerül átirányításra, ahol tájékozódhat a fizetés menetét, lépéseit, feltételeit illetően)
 - d) előreutalással, mely esetben az Eladó díjbekérőt állít ki a Vásárlónak.

2. A házhoz szállítás díja az egész ország területén: a Kosárban feltüntetett összegek szerint

3. A szállítást az alábbi cég(ek) végzik:

- Magyar Posta Zrt.
- GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.
- Gumiflex Kft.

Házhoz szállítás/ áru átvétele:

1. Az Internetes áruház a megrendelt termékeket belföldön az áru raktárra érkezésétől számítva a Kosárban feltüntetett időszakon belül szállítja házhoz, avagy adja át a vevőnek.

Az Internetes áruház törekszik a szállítási határidő betartására, azonban nem felel azért, ha a fenti szokásos szállítási idő nem tartható. Az esetleges késedelem esetén az Internetes áruház a vásárlót telefonon vagy e-mail üzenetben értesíti.

2. A vevő köteles a kiszállítás (vagy személyes átvétel) időpontjában az áru sértetlenségét, a termékek darabszámát ellenőrizni, és az átvételi elismervényt vagy a számlát aláírni. Az áru átvételekor a vevő átvételi elismervénnyel vagy a számla aláírásával igazolja a hiánytalan és sérülésmentes teljesítést. Sérülés esetén a helyszínen jegyzőkönyvben kell rögzíteni a hibát. A jegyzőkönyv felvételének hiányában az elállási jog gyakorlására, mennyiségi kifogásra, továbbá sérült termék miatti szavatossági igények érvényesítésére a lehetőségek korlátozottak.

3. Amennyiben kiszállítás során a termék átvétele sikertelen, ennek tényéről a szállító értesítést hagy, majd legfeljebb két alkalommal – a szállítási költségek felszámítása mellett - ismét kísérletet tesz a termék kiszállítására. A kiszállítás munkanaponként 9-17 óra között történik. A vásárló köteles olyan szállítási címet megadni, ahol a fenti időintervallumban elérhető.

4. Amennyiben a megvásárolni kívánt gumiabroncs mennyiség rendelkezésre áll azon a telephelyen, amelyet személyes átvételi helyként megjelöl, abban az esetben a szállítási idő (0) nulla munkanap.

5. Személyes átvétel kiválasztása esetén termék átvételére (amennyiben szerelési szolgáltatás nem került kiválasztásra) 7 munkanap áll rendelkezésre. A 7 munkanap az áru telephelyre való megérkezésétől, valamint az erről az információról szóló értesítésünk kiküldésétől számítandó.

Át nem vett megrendelések esetén:

- a) az áru megérkezését követő 4. munkanapon emlékeztető értesítést küldünk
- b) a 7. munkanap lejárta előtt emlékeztető értesítést küldünk, az áru át nem vétele esetén a termékeket visszaszállítjuk a központi raktárunkba, a megrendelés pedig érvényét veszíti, törlésre kerül

A vásárlástól való elállás joga

1. Az Internetes áruház fogyasztónak minősülő vásárlóit megilleti a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet szerinti elállás jog, amelyet (azaz a Korm. rendeleten alapuló elállást) nem kell megindokolni.

A fogyasztónak minősülő vásárló az indokolás nélküli elállási jogát a terméknek,

- a) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
 - b) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 - c) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
- a vásárló vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított **tizennégy napon belül** gyakorolhatja.

A fentiek nem érintik a vásárló azon jogát, hogy az itt meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

A fogyasztó az elállási jogát

- a) a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy
- b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja. Az elállási szándékot tartalmazó nyilatkozat kizárólag írásban tehető, melyet a vásárló postai úton, telefaxon vagy e-mailben juttathat el az Eladó számára.

Határidőben érvényesítettnek kell tekinteni az elállást, ha a vásárló elállási nyilatkozatát a határidő lejárta előtt a fentiek szerint elküldi.

A vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 22. §-sal összhangban gyakorolta.

2. Elállás esetén a vásárló köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított **tizennégy napon belül** visszaküldeni.

A termék visszajuttatásának költségei a vásárlót terhelik. Utánvétellel visszaküldött terméket az eladó nem vesz vissza. A termék sérüléséből adódó költségek károk megtérítésére a vevő köteles.

3. Elállás esetén az Internetes áruház eladója köteles a vételárat haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított **tizennégy napon belül** visszatéríteni a megfizetett vételár teljes összegét. Az eladó azonban a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg a termék számára visszaadásra nem került.

A vevőnek visszajáró összeget az eladó a vevő által igénybe vett fizetési móddal egyező módon téríti vissza. Bankkártyás fizetés esetén a visszatérítés a vevő által megadott bankszámlára utalással történik. Amennyiben a vevő bankszámlájára való visszautalást szeretne, úgy ezen kérést – a bankszámlaszáma egyidejű közlésével – írásban (postai úton, telefaxon vagy e-mailben) kell jeleznie az Eladó felé.

Az eladó kizárólag sérülésmentes, hiánytalan és nem használt termék (nem felszerelt és nem futott termék) visszaszolgáltatása esetén köteles a teljes vételárat a vásárló részére visszatéríteni.

Használt terméket a vásárlástól való elállás keretén belül az eladó semmilyen körülmények között nem vesz vissza.

4. Amennyiben a vásárló nem a jelen üzletszabályzat és a jogszabályok szerint közli és gyakorolja elállási jogát úgy az Internetes áruház a vételárat nem téríti vissza, azonban - előzetes egyeztetést követően - mód van a termék visszaküldésére a vásárló részére. Ennek az újbóli kiszállításnak a költségei a vásárlót terhelik.

Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás (garancia)

1. Kellékszavatosság

Az eladó hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az eladó, ha a vevő a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a vevő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Az eladó hibás teljesítése esetén a vásárló az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári törvénykönyv szabályai szerint.

Kellékszavatossági igénye alapján a vevő választása szerint

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

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát az Eladó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha az Eladó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a Ptk. 6:159.§ (4) bekezdése szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni.

A vásárló a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles az Eladónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre az eladó adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles kifogását az Eladóval közölni. A hiba felfedezésétől számított **két hónapon belül** közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a vásárló felelős.

A szállítási sérülést csak abban az esetben fogadja el az Eladó, ha a termék vevő általi átvételekor a sérülésről jegyzőkönyv készült. Amennyiben a csomagolás sérült és erről nem készült jegyzőkönyv, úgy az ebből eredő kár az ügyfelet terheli. Az árucikk cseréje csak az eredeti csomagolás és a mellékelt okmányok megléte esetén lehetséges.

A kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

2. Termékszavatosság

Termék hibája esetén a vásárló – választása szerint – az 1. pont szerinti kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényként a vásárló kérheti, hogy a gyártótól vagy a forgalmazótól (eladó) hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a vevő érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

A vevő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát közölni. A hiba felfedezésétől számított **két hónapon belül** közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a vevő felelős. A gyártót illetve a forgalmazót (eladót) a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

A gyártó (forgalmazó) mentesül a termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy:

- a) a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

3. Jótállás (garancia)

Az eladó az általa értékesített termékek tekintetében az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet alapján köteles jótállásra. A jótállás időtartamával, a jótállási jogokkal és azok érvényesítésével kapcsolatos tájékoztató a „tájékoztató a jótállási jogokról” menüpont alatt olvasható.

Digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések

A weboldalon megjelenő adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 98% feletti. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható.

A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége

A weboldalon megjelenő adatokat MySQL adatbázisban tároljuk.

Panaszkezelés

A vásárló az eladó, illetve az eladó érdekében vagy javára eljáró személynek a termék vásárló részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti az eladóval az eladó alábbi elérhetőségein:

Név: Gumiflex Kft

Postacím: 8000 Székesfehérvár, Szlovák utca 7.

telefonszám: +36 30 126 9496

e-mail cím: rendeles@gumiflex.hu

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a vásárlónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a lentiek szerinti érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a lentebb írtak szerint köteles eljárni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az eladó egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a vásárló neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

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

d) az eladó nyilatkozata a vásárló 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 vásárló aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt az eladó a beérkezését követően **harminc napon belül** köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az eladó indokolni köteles.

Az eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Jogérvényesítés

Amennyiben a felek között a vita a fentiek szerinti panaszkezelés útján nem rendeződik, úgy az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a vásárló előtt:

- a) panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el, a kérelemre induló eljárásban illetékes fogyasztóvédelmi hatóság illetékességét a 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 2/A.§-a határozza meg
- b) a vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület eljárásának kezdeményezése
az illetékes békéltető testületről tájékozódjon a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> internetes oldalon
- c) bírósági eljárás kezdeményezése

Eladó nyilatkozik, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, melyben együttműködési kötelezettség terheli.

Eladó nyilatkozik, hogy a székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Fejér Megyei Békéltető Testület
cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: +36 22 510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Adatvédelem

Az Adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések a gumiflex.hu weboldal „Adatkezelési tájékoztató” menüpontjában találhatóak.