

# Általános szerződési feltételek

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen **Általános Szerződési Feltételek** (a továbbiakban: ÁSZF) a **Brands.hu Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhelye: 3000 Hatvan, Rákóczi út 99., adószáma: 25132106-2-10, cégjegyzékszám: 10-09-036191, nyilvántartja az Egri Törvényszék Cégbírósága, elérhetőségek: [ugyfelszolgalat@brands.hu](mailto:ugyfelszolgalat@brands.hu), továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek).

1. Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte

1.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a [www.brands.hu](http://www.brands.hu) weboldalon (a továbbiakban: Weboldalak) található elektronikus áruházában (a továbbiakban: Brands. hu és Magicandmore.hu online áruház) keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. A Brands. hu és Magicandmore.hu online áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Ektv.") szabályozza.

1.2. A Brands. hu online áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

1.3. A Brands. hu online áruház szolgáltatásait bárki jogosult igénybe venni, amennyiben a Weboldalakon érvényesen és sikeresen regisztrálja magát. A regisztrációval az Ügyfél magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

1.4. A megrendelés leadása nem minősül szerződésnek, a teljesítésig módosítható, illetve lemondható, erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség az 1.7. pontban rögzített elérhetőségeken. A módosítás és a lemondás joga nem gyakorolható visszaélészerűen. A Szolgáltató visszaigazolását követően visszaélészerűnek minősül a módosítás és lemondás jogának gyakorlása, ha az Ügyfél a rendeléseinek több mint 40 %-át módosítja, illetve lemondja, ebben az esetben Szolgáltató jogosult Ügyfél regisztrációját azonnali hatállyal törölni. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a rendelések visszaigazolása után Szolgáltató megkezdi a teljesítést, így a módosítás, illetve lemondás Szolgáltatónak többletköltséget okoz. A módosítás és lemondás jogának korlátozása erre tekintettel került meghatározásra.

Szolgáltató jogosult azon felhasználók regisztrációját is azonnali hatállyal törölni, akik legalább egy alkalommal a megrendelt és kiszállított csomagok átvételét megtagadták.

1.5. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az 1.4. pont szerint törölt felhasználók IP címéről érkező ismételt regisztrációt megtagadja, illetve a már létrejött regisztrációt előzetes értesítés nélkül azonnali hatállyal törölje.

1.6. A Felek közötti szerződés a Szolgáltató visszaigazolásával jön létre. A visszaigazolt megrendelés teljesítéséért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben az adott áru időközben nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató jogosult a megrendelést visszautasítani.

1.7. Ügyfélszolgálat:

Internet cím: [www.brands.hu](http://www.brands.hu)

E-mail: [ugyfelszolgalat@brands.hu](mailto:ugyfelszolgalat@brands.hu)

1.8. A Szolgáltató részére tárhelyet biztosító szolgáltató adatai:

Név: **Tredit-Sol Kft.**

Székhely: 2340 Kiskunlacháza, Dobó István utca 23.

Szerverterem adatai:

**Tredit-Sol Kft.**

Határőr út

1106 Budapest

2. Regisztráció

2.1. Az áruházban történő megrendelés kizárólag regisztrált felhasználók számára lehetséges. A regisztráció során az adatlap kitöltésekor egy valós e-mail cím és egy választott jelszó megadása, továbbá néhány – a megrendelések teljesítéséhez szükséges – adat kitöltése szükséges.

2.2. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. A hibásan rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a Profilom menüpontban van lehetőség. Aktív rendelést érintő adatok módosítására az Ügyfélszolgálati központi e-mail címen van lehetőség abban az esetben, ha a rendelés teljesítését a Szolgáltató még nem kezdte meg (a rendelés státusza: 'Feldolgozás folyamatban').

2.3. Ügyfél tudomásul veszi, hogy 2015. február 1. napját követően megtett regisztrációjával a Szolgáltató által működtetett valamennyi honlaphoz tartozó adatbázisba is regisztrálásra kerül. A Szolgáltató által működtetett honlapok következők: [brands.hu](http://brands.hu), [magicandmore.hu](http://magicandmore.hu), [klassz.hu](http://klassz.hu).

3. Megrendelés

3.1. A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely, az általános forgalmi adót tartalmazza. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét.

3.2. A Weboldalakról megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalakon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.

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

3.4. A megrendelést a Szolgáltató weboldalán keresztül csak regisztrált Ügyféltől és csak akkor fogadja el, ha az Ügyfél a megrendeléshez szükséges valamennyi adatot maradéktalanul kitölti. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

3.5. Az Ügyfél a „Rendelés leadása” gombra kattintva, vagyis a megrendelés leadásával kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

3.6. Az Ügyfél a „Rendelés leadása” gombra kattintva, vagyis a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy ezáltal részére fizetési kötelezettség keletkezik.

3.7. Szolgáltató az Ügyfél vételi ajánlatának (megrendelésének) megérkezését követően köteles az Ügyfél részére a vásárlást elektronikus úton (e-mailben) visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül Ügyfél részére nem érkezik meg, akkor a Szolgáltató ajánlati kötöttsége, illetve az Ügyfél bármilyen kötelezettsége minden további feltétel

nélkül, automatikusan megszűnik. A visszaigazolással létrejött szerződést a Szolgáltató nem iktatja, ezért a szerződés utóbb nem válik hozzáférhetővé.

#### 4. Szállítási és fizetési feltételek

4.1. A Szolgáltató a megrendelt termékeket házhoz, vagy Posta Pontra szállítja szállítmányozó cég igénybevételével. A fuvardíjat az Ügyfél viseli oly módon, hogy a fuvardíj a számlán feltüntetésre kerül. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a fuvardíj közvetített szolgáltatásnak minősül. Ha egy Ügyfőtől azonos napon több megrendelés is érkezik, ezek a szállítási díjak szempontjából külön kerülnek figyelembevételre. A megrendelések összevonására nincs lehetőség.

4.2. A megrendeléseket a Szolgáltató a honlapon közzétett „Fizetési és Szállítási Feltételek” pontjában talált feltételek alapján teljesíti.

4.3. A Weboldalakon megrendelt szolgáltatásokat a Szolgáltató az Ügyfél által a megrendelés feladásakor megadott helyszínen teljesíti.

4.4 A bankkártyás fizetés az OTP Bank biztonságos felületén keresztül történik. Bővebb tájékoztatást a következő oldalon talál: OTP Vásárlói tájékoztató Általános kártyás fizetéséről:

4.5 A termékek kiszállításának várható ideje a termékoldalon feltüntetett szállítási idő, azonban mivel egyes termékek nincsenek közvetlenül raktárkészleten, ezért bizonyos esetekben (pl. külföldi beszállítás) a szállítási idő megnövekedhet a feltüntetethez képest.

4.6 A termék rendelkezésre állása: Amennyiben a megrendelt árucikk nem áll rendelkezésre a rendelés idején, illetve a „rendelhető”-ként feltüntetett termék nem beszerezhető a weboldalon feltüntetett időtartamon belül a Brands.hu Kft fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el az áru megrendelését, ebben az esetben szerződéskötés nem történik, amiről a vásárló értesítést kap. Bármely, esetlegesen korábban eszközölt kifizetést a vásárló számára haladéktalanul visszautaljuk.

#### 5. Elállás joga, módja, következményei

5.1. Az Ügyfél a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) kormányrendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) szerint 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Az elállási/ felmondási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Ügyfél vagy az Ügyfél által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a megrendelt terméket átveszi. Több termék szolgáltatásakor pedig attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen az Ügyfél vagy az Ügyfél által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi. Az Ügyfél az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja. Ha az Ügyfél az elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz (például postán, elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi elérhetőségek egyikén:

címre: Brands.hu Kft. (1115,Budapest, Bartók 152/H)

e-mail: [ugyfelszolgalat@brands.hu](mailto:ugyfelszolgalat@brands.hu)

Az Ügyfél internetes oldalunkról letölve is kitöltheti az elállási/felmondási nyilatkozatát. Ha az Ügyfél emellett dönt, az elállás/felmondás megérkezését elektronikusan haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek.

Az Ügyfél határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/ felmondási nyilatkozatát.

Ha az Ügyfél eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül, illetve a termék visszaérkezését követően a Szolgáltató visszatéríti az Ügyfél által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy az Ügyfél a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott). Ha az Ügyfél több terméket rendel meg egyszerre, akkor a Szolgáltató a fuvarozási költséget nem köteles visszatéríteni, ha az Ügyfél elállási jogát nem valamennyi megrendelt termék tekintetében gyakorolta. A visszatérítés során a Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha az Ügyfél más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag az Ügyfelet semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltató 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 az Ügyfél viseli. Az Ügyfél kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A Szolgáltató nem rendelkezik a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódexszel.

5.2. Az Ügyfél nem gyakorolhatja az elállás jogát a Korm. rendelet 29.§ (1) bekezdése szerint az alábbi esetekben:

a) 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;

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható ingadozásától függ;

c) 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;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

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

g) 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 állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) 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;

m) 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 az elállási jogát.

5.3. A Szolgáltató utánvétes postai küldeményt, technikai okokból nem tud fogadni. A vételár visszafizetésére csak a visszafizetési kötelezettség kivizsgálása után utólag, banki átutalással, postai csekken kerülhet sor. Ügyfélszolgálati Irodánkon személyes ügyintézésre akkor van lehetőség, ha az Ügyfél vagy az Ügyfél által meghatalmazott személy hozza vissza a terméket.

5.4. A Szolgáltató igényt tarthat azonban a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítésére. A visszatérítést a Szolgáltató lakcíme küldéssel, vagy bankszámlára utalással tudja teljesíteni, így kérjük, hogy lehetőség szerint elállás esetén az elállási nyilatkozat mindenképpen tartalmazza a felhasználó lakcímét, vagy bankszámlaszámát, amin a visszatérítést fogadni tudja. A szükséges adatok hiányában a pénz visszatérítése hosszabb időt vehet igénybe.

6. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

Az Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem a saját, hanem kereskedelmi partnerei (továbbiakban: kereskedelmi partner) termékeit értékesíti. Az Ügyfél által kezdeményezett szavatossági illetve jótállás érvényesítés (a kellékszavatossági igényt kivéve) minden esetben az Ügyfél és az adott kereskedelmi partner illetve gyártó között lehetséges, melyben a Szolgáltató az Ügyfél kérésére közvetítő szerepet vállalhat.

6.1.

#### **a) Kellékszavatosság**

Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Az Ügyfél - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy ez a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy az Ügyfél igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról az Ügyfél egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban az Ügyfél viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor az Ügyfél a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Az Ügyfél kellékszavatossági igényét a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti.

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket a Szolgáltató értékesítette az Ügyfélnek. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

#### **b.) Termékszavatosság**

Ingó dolog (termék) hibája esetén az Ügyfél - választása szerint - az a.) pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét az Ügyfél a termékgyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Termékszavatossági igényét az Ügyfél kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy a kereskedelmi partnerrel szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.

A gyártó (kereskedelmi partner) 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 (kereskedelmi partnernek) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényt a gyártóval szemben kell érvényesíteni.

#### **c.) Jótállás**

Jótállásra az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) számú kormányrendeletben (továbbiakban: jótállási Korm.rendelet) foglalt mindenkor hatályos rendelkezései az irányadók.

Hibás teljesítés esetén a fenti jótállási Korm.rendelet alapján a kereskedelmi partner a jótállási Korm. rendeletben meghatározott termékek vonatkozásában jótállásra köteles.

A jótállási Korm.rendelet alapján az Ügyfél kijavítást vagy kicserélést kérhet. Kötelező jótállás időtartama 1 év

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

Az Ügyfél ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont az Ügyfelet a jótállásból fakadó jogok az a.) és b.) pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A jótállásból eredő jogok – az alábbi kivételekkel – a jótállási jeggyel érvényesíthetőek.

- A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy Ügyfél rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

- A jótállási jegy Ügyfél rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

6.3. A Szolgáltatónak jogában áll a vásárolt termékkel kapcsolatos jelzett hibát felülvizsgáltatni a szakszervizzel, és abban az esetben, ha a hiba a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, a javítási költség az Ügyfelet terheli.

7. Panaszkezelés

Az Ügyfél a vásárlás során esetlegesen felmerülő panaszait az 1.7. pont alatt szereplő elérhetőségek valamelyikén teheti meg. A Szolgáltató panaszkezelése minden esetben térítésmentes.

#### **a.) Szóbeli panasz**

Az Ügyfél szóbeli panaszát a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben az Ügyfél a panaszkezelés módjával nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincsen lehetőség, úgy az Ügyfél panaszáról a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, és annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja az Ügyféllel. A jegyzőkönyv másolati példányát a Szolgáltató átadja az Ügyfélnek. A panaszt annak beérkezését követően a Szolgáltató megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontjáról a benyújtástól számított 30 napon belül indokolással ellátott választ küld.

A telefonon közölt panaszokat rögzítjük, így ebben az esetben a fentiek szerinti jegyzőkönyvet a hangfelvétel pótolja.

A panaszról készült jegyzőkönyv a következő adatokat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása

- e) az Ügyfél által vásárolt termék cikkszama vagy egyéb termék beazonosításra alkalmas azonosító  
g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);

#### **b.) Írásbeli panasz**

Írásbeli panasz esetén a panaszügyet a beérkezést követően a Szolgáltató megvizsgálja és vizsgálat eredményéről az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli választ küld. Igény esetén a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet a Szolgáltató elektronikus úton értesíti..

A panaszt a hatályos jogszabályi előírások alapján a Szolgáltató vizsgálja meg, utasítja el, vagy orvosolja.

A Szolgáltató válaszlevelében kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokaira. A Szolgáltató tájékoztatását egyértelmű, közérthető indokolással látja el, melynek során egyszerű nyelvezetet használ, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. A Szolgáltató törekszik arra, hogy válaszlevelében az Ügyfél valamennyi kifogására érdemi választ adjon.

#### **c.) Panasznyilvántartás**

A panaszkezelés során következő adatokat kérheti el a Szolgáltató el az Ügyféltől:

Ügyfél neve

Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe

Ügyfél telefonszáma

értesítés módja

panasszal érintett termék vagy szolgáltatás cikkszama vagy egyéb azonosító száma

panasz leírása, oka

Ügyfél panasszal kapcsolatos igénye

a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata

a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Szolgáltató a panaszkezelés során az Ügyfél által benyújtott adatokat az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat a Szolgáltató öt évig archiválja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) a Szolgáltató leselejtezi.

A panasznyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használja fel a Szolgáltató.

#### **d.) Jogorvoslat**

Amennyiben az Ügyfél panaszja teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy az Ügyfél az alábbi hatóságokhoz és testülethez fordulhat:

Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség: Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben szabályozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető.

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.

Telefonszám: (36) 515-598

Heves Megyei Békéltető Testület: A termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyben békéltető testülethez fordulhat az Ügyfél. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Telefonszáma: (36) 416-660 / 105 Fax száma: (36) 323- 615.

Amennyiben fenti módok valamelyikén vagy egyéb tárgyalásos úton nem lehetséges a jogvita rendezésére, szerződő Felek járásbíróság illetékességébe tartozó ügyekben kikötik a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

Az Ügyfél jogosult a megrendeléssel kapcsolatos panaszát az ún. online vitarendezési platformon is bejelenteni. Az online vitarendezési platform [European Online Dispute Resolution (ODR) Platform] elérhetősége: <http://ec.europa.eu/odr>

#### **8. Egyebek**

8.1. A Szolgáltató által üzemeltetett Brands.hu vagy magicandmore.hu webáruház biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. A Weboldalakon való vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

8.2. A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalakra való csatlakozás miatt következett be. Az Ügyfélt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

8.3. A Szolgáltató az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatokat célhoz kötötten, kizárólag a megrendelés teljesítése és az esetlegesen létrejövő szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja.

A Szolgáltató, mint adatkezelő a következő cégeknek adja tovább az adatokat adatfeldolgozás céljából: az informatikai fejlesztéseket és karbantartást végző Tredit-Sol Kft. (1122 Budapest Határőr út), az adatok feldolgozásával kapcsolatos egyéb feladatokat elvégző Dating Central Europe Zrt. (2500 Esztergom, Petőfi Sándor u. 19. B. ép. fsz. 1.) számára. További adatfeldolgozó hírlevél szolgáltatások kapcsán a Wanadis Kft. (1118 Budapest, Rétköz utca 7.) számára. Adatfeldolgozási tevékenységet végez továbbá: Webformance Kft. (1097 Budapest, Óbester utca 13. 4. em. 16.) és a Datamagic Kft. ( Szigetszentmiklós, Üdülő sor 47, 2310)., mely társaságok Szolgáltató ügyféladatbázisát kezelik. Továbbá a Magyar Posta Zrt. (1138 Budapest Dunavirág utca 2-6), mely társaság a megrendelt áruk kiszállítása körében működik együtt a szolgáltatóval.

Szolgáltató az Ügyfél adatait harmadik félnek nem adja ki, kivéve, ha a szerződés teljesítésekor a harmadik fél a Szolgáltató alvállalkozójaként/közreműködőjeként (8.3 as pontban felsorolt cégek, illetve logisztikai partnereink) jár el. A Szolgáltató az Ügyfél adatainak kezelésekor az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény mindenkor hatályos rendelkezései szerint jár el.

8.4. Ügyfél a regisztrációval az adatvédelmi szabályzatban foglaltakat elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A szabályzat itt érhető el:

8.5. A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Az esetleges módosítás a Weboldalakon való megjelenést követő 8. napon lép hatályba és a hatályba lépését követően adott ügyfél-megrendelések alapján létrejött jogviszonyokban alkalmazandó. Az ÁSZF módosításáról Szolgáltató regisztrált ügyfeleit a módosítás hatályba lépés előtt 8 nappal, a módosítással érintett rendelkezések megjelölésével a regisztrált e-mail címre küldött email útján értesíti. Amennyiben Szolgáltató az Ügyfelet a jelen pont szerint az ÁSZF módosításáról tájékoztatta és az Ügyfél regisztrációját a módosítás hatályba lépéséig nem szüntette meg, Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Ügyfél az ÁSZF módosításához hozzájárult.

8.6. Jelen szerződés a Ptk. 6:82.§-a alapján elektronikus úton kötött szerződésnek minősül. A szerződés magyar nyelven jött létre.

8.7. Adatkezeléssel kapcsolatos észrevételeit, panaszait az Ügyfél a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c) felé teheti meg.

Utolsó módosítás dátuma: Budapest, 2018. március 10.