

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### 1. Az Eladó/Szolgáltató adatai:

<b><u>Vállalkozó neve:</u></b>	Czitó Klára Melinda egyéni vállalkozó
<b><u>Székhely:</u></b>	1028 Budapest, Bethlen Gábor utca 18.
<b><u>Telephely:</u></b>	1029 Budapest, Labdarózsa utca 5.
<b><u>Nyilvántartási szám:</u></b>	56554636
<b><u>Nyilvántartást vezető szerv:</u></b>	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
<b><u>Adószám:</u></b>	79365444-1-41
<b><u>Telefonszám:</u></b>	0670/208 8850
<b><u>E-mail cím:</u></b>	<a href="mailto:czirkakeramia@gmail.com">czirkakeramia@gmail.com</a>

<b><u>A tárhelyszolgáltató adatai:</u></b>	Név:	Sybell Informatika Kft.
	Székhely:	1158 Budapest, Késmárk u. 7/B 2. em. 206..
	Adószám:	25859502-2-42
	E-mail:	hello@sybell.hu

Az Eladó/Szolgáltató tekintetében, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre. Az Eladó/Szolgáltató a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara tagja.

### 2. Az Eladó/Szolgáltató weboldalának címe:

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

### 3. Fontosabb fogalom meghatározások:

- **Távollevők 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.
- **Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a Résztvevő részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a Résztvevő pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
- **Termék:** az Eladó/Szolgáltató által forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a szerződés tárgyát képezi.
- **Eladó/Szolgáltató:** a termék értékesítője, forgalmazója és a szolgáltatást nyújtó (workshopot szervező) természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.

- **Vásárló:** minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek/amelynek a részére Eladó/Szolgáltató terméket ad el.
- **Résztevő:** az Eladó/Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevő személy, aki részt kíván venni az Eladó/Szolgáltató által szervezett workshopon.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

#### **4. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:**

Az Eladó/Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot weboldalán teszi közzé, vagy elektronikus levélben küldi el a Vásárló, Résztevő részére.

#### **5. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek az Eladó/Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Résztevő és Vásárló jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek az Eladótól/Szolgáltatótól történő vásárlás, az Eladó/Szolgáltató által szervezett workshopra való jelentkezés és azon való megjelenés esetén. Ezen feltételek általános szerződési feltételeknek minősülnek, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak. A jelen Általános Szerződési Feltételek bizonyos rendelkezései kizárólag a Fogyasztóként eljáró Vásárlókra és Résztevőkre vonatkoznak.

A Vásárló, Résztevő, ha az Eladó/Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a weboldalon elhelyezett jelölő négyzet kiválasztásával, vagy elektronikus levélben történő visszaigazolással tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre az Eladó/Szolgáltató és a Vásárló, Résztevő között. Amennyiben az Eladó/Szolgáltató a vételár vagy a részvételi díj megfizetését megelőzően, szabályszerűen közzéteszi, vagy elküldi a Vásárló, Résztevő részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de a Vásárló, Résztevő az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést az Eladó/Szolgáltató részére, azonban a részvételi díj, vételár összegét megfizeti az Eladó/Szolgáltató részére, úgy kell tekinteni, hogy a Vásárló, Résztevő az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

#### **6. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2022. december 6. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Vásárlóra és vásárlása, Résztevőre és workshopra hatályosak.

Az Eladó/Szolgáltató fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés és jelentkezés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

Az Általános Szerződési Feltételek az Eladó/Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki: az Eladó/Szolgáltató által forgalmazott termékek értékesítése és az általa szervezett szolgáltatásokon (workshopokon) való részvétel. Az Eladó/Szolgáltató által forgalmazott termékek megvásárlására az a személy jogosult, aki a terméket megrendelte, a megrendelés elfogadását az Eladó/Szolgáltató visszaigazolta, a vételárat megfizette Eladó/Szolgáltató részére és jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta. Az Eladó/Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki előzetesen jelentkezett az Eladó/Szolgáltató által meghirdetett workshopra, a jelentkezés elfogadását az Eladó/Szolgáltató visszaigazolta, a részvételi díjat megfizette Eladó/Szolgáltató részére és jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

A Vásárló, Résztvevő a megrendelés, jelentkezés elküldése előtt nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. A Vásárló, Résztvevő a megrendelés, jelentkezés elküldésével elismeri, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Az Általános Szerződési Feltételek a fentiekben nevesített szolgáltatások vonatkozásában, az ezen szolgáltatások igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

## **7. A szerződés létrejötte, a szerződés megszűntetése:**

### **Termékvásárlás:**

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Vásárló a megrendelését elküldi, és azt az Eladó/Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) a Vásárló által megadott elektronikus levelezési címére, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. Az Eladó/Szolgáltatónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, ha annak teljesítésére tőle már el nem várható okok miatt (pl.: a terméket már nem forgalmazza, jelentős áru-, anyagiány, vis maior, betegség, stb.) nem kerülhet sor. Elállás esetén az Eladó/Szolgáltató köteles elszámolni a Vásárlóval, amennyiben pénz vagy árumozgás történt.

Az Eladó/Szolgáltató által forgalmazott termékek a weboldalon ([www.czirkakeramia.hu](http://www.czirkakeramia.hu)) kerülnek bemutatásra, a weboldalon található termékek képezik az Eladó/Szolgáltató és a Vásárló közötti szerződés tárgyát.

A weboldalon a „Tárgyaim” vagy a „Shop” menüpontra kattintva érhetőek el a termékkategóriák, majd az egyes termékek. A termék nevére kattintva nyithatók meg a termékekkel kapcsolatos részletes információk. A fényképeken esetlegesen látható

dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve, ha az a termékleírásban külön kiemelésre kerül. Az esetleges elírásokért, téves adatokért az Eladó/Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Vásárló meghatározza a rendelni kívánt termékmennyiséget, majd a „Kosárba teszi” a terméket.

A menüsor jobb oldalán található „Kosár” ikonra kattintva van lehetőség megnyitni a kosarat és megtekinteni annak tartalmát, a megvásárolni kívánt termékeket és azok darabszámát. A kosárból kilépve lehetőség van arra, hogy a Vásárló a weboldalon tovább folytassa a termékek áttekintését, vásárlását.

A vásárlás során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, a „Mennyiség” oszlopban található adatbeviteli mezőbe a Vásárló beírhatja a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd megnyomja a „Kosár frissítése” gombot.

Amennyiben a Vásárló törölni kívánja a kosárban található termékeket, ezt a mennyiség nullázásával vagy a termék képe előtt található „X” jel megnyomásával teheti meg, majd megnyomja a „Kosár frissítése” gombot.

Ha minden megvásárolni kívánt termék a kosárba került, a Vásárló kiválasztja a szállítás módját, majd a „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomásával kezdheti el a megrendelési folyamatot.

A megrendelő űrlapon kerülnek megadásra a Vásárló személyes adatai (név, cím, e-mail cím, telefonszám).

Amennyiben Vásárló bejelölte a „Céges számlázás” rubrikát, úgy a cégnév és az adószám is megadásra kerül.

Amennyiben a számlázási és a szállítási adatok eltérőek, abban az esetben a „Szállítás másik címre?” rubrikát is be kell jelölni és ezt a részt is ki kell tölteni a szállítási adatok megadásával.

A Vásárlónak lehetősége van megjegyzést írni a megrendelés mellé, ezt az erre szolgáló négyzetbe írhatja bele.

Ezt követően a Vásárló kiválasztja a fizetési módot.

Majd ezután kerülnek elfogadásra az Általános Szerződési Feltételek a vonatkozó négyzet jelölésével.

Ezután – amennyiben mindent rendben talál a Vásárló – a megrendelés elküldésre kerül a „Megrendelés elküldése” gomb megnyomásával.

A honlapon közzétett információk nem minősülnek az Eladó/Szolgáltató részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó megrendelések esetén a Vásárló minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Vásárló által tett ajánlatnak az Eladó/Szolgáltató által történő elfogadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint.

A Vásárló a megrendelés elküldésével kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó/Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után.

A megrendelés Eladó/Szolgáltatóhoz történő beérkezése egy automatikus válaszüzenet formájában visszaigazolásra kerül és amennyiben szükséges, az Eladó/Szolgáltató felveszi a kapcsolatot telefonon, vagy elektronikus üzenet formájában a Vásárlóval a további információk egyeztetése céljából.

A felek közötti szerződés minden esetben akkor jön létre, amikor az Eladó/Szolgáltató kinyilvánítja, hogy elfogadja a Vásárló megrendelését.

A Vásárló elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, Eladó/Szolgáltató elektronikus formában tárolja a megrendelést, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

Vásárló a vásárlás során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Eladó/Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Vásárló más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

Az Eladót/Szolgáltatót a Vásárló által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémaért, semminemű felelősség nem terheli, tekintettel arra, hogy az Eladó/Szolgáltató a Vásárló számára a vásárlás során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

Egyedi termék megrendelésére az Eladóval/Szolgáltatóval való elektronikus levélben (vagy a közösségi oldalon) történő kapcsolatfelvétel során van lehetőség. A termékkel kapcsolatos részletek elektronikus levélben kerülnek egyeztetésre, az egyedi termék árát és a teljesítés határidejét Eladó/Szolgáltató szintén ilyen módon közli a Vásárlóval. Amennyiben a Vásárló elfogadja az Eladó/Szolgáltató ajánlatát, létrejön a szerződéses kapcsolat a felek között. Egyebekben a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak az egyedi termékek megrendelésére is.

#### Workshopra jelentkezés:

A Részvevő, valamint az Eladó/Szolgáltató közötti jogviszony a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával jön létre, mely meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit.

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Részvevő a workshopra jelentkezik, a jelentkezést elküldi, és azt az Eladó/Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Részvevő ajánlatát) a Részvevő által megadott elektronikus levelezési címére, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. Az Eladónak/Szolgáltatónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, ha annak teljesítésére tőle már el

nem várható okok miatt (pl.: az adott szolgáltatást már nem nyújtja, vis maior, betegség, stb.) nem kerülhet sor. Elállás esetén az Eladó/Szolgáltató köteles elszámolni a Résztevővel, amennyiben pénzmozgás történt.

A workshopra való jelentkezésre az Eladó/Szolgáltató weboldalán van lehetőség.

A weboldalon a „Workshop” menüpontra kattintva érhetőek el az egyes workshopok. A szolgáltatás nevére kattintva nyithatók meg a szolgáltatással kapcsolatos részletes információk.

A Résztevő megadja a résztvevők számát (mennyiség), majd a „Jelentkezem” gomb megnyomásával a kosárba helyezi a szolgáltatást.

A menüsor jobb oldalán található „Kosár” ikonra kattintva van lehetőség megnyitni a kosarat és megtekinteni annak tartalmát, a megvásárolni kívánt szolgáltatásokat és azok darabszámát. A kosárból kilépve lehetőség van arra, hogy a Résztevő a weboldalon tovább folytassa a szolgáltatások, termékek áttekintését.

Lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására.

Amennyiben a Résztevő törölni kívánja a kosárban található szolgáltatásokat, vagy a résztvevők számát kívánja módosítani ezt a mennyiség nullázásával, vagy módosításával és a szolgáltatás neve előtt található „X” jel megnyomásával teheti meg, majd megnyomja a „Kosár frissítése” gombot.

Ha a Résztevő befejezte a vásárlást, a „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomásával kezdheti el a jelentkezési folyamatot.

A megrendelő űrlapon kerülnek megadásra a Résztevő személyes adatai (név, cím, e-mail cím, telefonszám).

Amennyiben Résztevő bejelölte a „Céges számlázás” rubrikát, úgy a cégnév és az adószám is megadásra kerül.

A Résztevőnek lehetősége van megjegyzést írni a jelentkezés mellé, ezt az erre szolgáló négyzetbe írhatja bele.

Ezt követően a Résztevő kiválasztja a fizetési módot, majd elfogadásra kerülnek az Általános Szerződési Feltételek a vonatkozó négyzet jelölésével.

Ezután – amennyiben mindent rendben talál a Résztevő – a jelentkezés elküldésre kerül a „Megrendelés elküldése” gomb megnyomásával.

A honlapon közölt információk nem minősülnek az Eladó/Szolgáltató részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó jelentkezések esetén a Résztevő minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Résztevő által tett ajánlatnak az Eladó/Szolgáltató által történő elfogadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint.

A Résztevő a jelentkezés elküldésével kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó/Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után.

A jelentkezés Eladóhoz/Szolgáltatóhoz történő beérkezése egy automatikus válaszüzenet formájában visszaigazolásra kerül és amennyiben szükséges, az Eladó/Szolgáltató felveszi a kapcsolatot telefonon, vagy elektronikus üzenet formájában a Résztevővel a további információk egyeztetése céljából.

A felek közötti szerződés minden esetben akkor jön létre, amikor az Eladó/Szolgáltató kinyilvánítja, hogy elfogadja a Résztevő jelentkezését.

A Résztevő elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, Eladó/Szolgáltató elektronikus formában tárolja a jelentkezést, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

Résztevő a jelentkezés során köteles a saját, valós adatait megadni. A jelentkezés során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Eladó/Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Résztevő más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

Az Eladó/Szolgáltatót a Résztevő által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, semminemű felelősség nem terheli, tekintettel arra, hogy az Eladó/Szolgáltató a Résztevő számára a jelentkezés során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

## **8. Ügyfélszolgálat:**

Az Eladó/Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein válaszol a Vásárlók, Résztevők – megrendelésekkel, workshopokkal kapcsolatos – kérdéseire.

## **9. A workshopon Résztevő kötelezettségei:**

A Résztevő vállalja, hogy részt vesz a workshopon, melyre jelentkezett és megfizeti annak díját az Eladó/Szolgáltató részére.

A Résztevő kötelezettséget vállal arra, hogy nem tanúsít olyan magatartást, amely a workshop többi résztvevőjét és az Eladó/Szolgáltató jogait vagy jogos érdekeit sértené vagy károsítaná. A Résztevő az okozott károkért a polgári jog szabályai szerint felel.

Az Eladó/Szolgáltató jogosult a Résztevőt a workshopon való további részvételtől eltiltani, amennyiben a Résztevő a workshop többi résztvevőjét, vagy az oktatót veszélyezteti, illetve magatartásával a workshopot rendszeresen megzavarja, és ezzel akadályozza a workshop szerződés szerinti teljesítését.

Az Eladó/Szolgáltató jogosult a workshop helyszínét, időpontját és tematikáját módosítani. Amennyiben a Résztevő a módosítást vagy a módosítások valamelyikét nem fogadja el, ez a tény a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint létrejött szerződés megszüntetését eredményezheti.

A Résztevő jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a jelentkezés során megadott adatait a valóságnak megfelelőnek. Köteles az adataiban bekövetkezett változásról haladéktalanul értesíteni az Eladó/Szolgáltatót.

#### **10. Az Eladó/Szolgáltató kötelezettségei a workshop kapcsán:**

Az Eladó/Szolgáltató vállalja, hogy jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően megszervezi és megtartja a workshopot.

#### **11. Vételár, részvételi díj:**

A vételár, részvételi díj összegéről az Eladó/Szolgáltató weboldalán vagy elektronikus levélben ad tájékoztatást. A feltüntetett eladási árak és részvételi díjak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint. A termék/szolgáltatás díja Általános Forgalmi Adót nem tartalmaz, mert Eladó/Szolgáltató alanyi mentességet választó ÁFA alanyként végzi tevékenységét. A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli, amennyiben az Eladó/Szolgáltató a weboldalon nem ad más tájékoztatást.

Eladó/Szolgáltató fenntartja az árváltoztatás jogát.

Az Eladó/Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően a termék fizetendő végösszege és a részvételi díj összege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj, összeg jelenik meg a weboldalon. Ilyen esetben az Eladó/Szolgáltató a rendelt termék vagy szolgáltatás biztosítása előtt elektronikus üzenetben megkeresi a Vásárlót, Résztevőt egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket, jelentkezéseket az Eladó/Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért az Eladó/Szolgáltató nem vállal felelősséget. Eladó/Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a vételárat, részvételi díjat pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került feltüntetésre, az Eladó/Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy a terméket, szolgáltatást a hibás áron biztosítsa.

#### **12. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:**

A megrendelés, jelentkezés során a Vásárlónak, Résztevőnek folyamatosan lehetősége van a megadott adatok javítására, vagy törlésére.

Ha a megrendelés, jelentkezés elküldését követően szeretné a Vásárló, Résztevő módosítani a megadott adatokat, ezt az Eladó/Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségein tudja jelezni az Eladó/Szolgáltató irányába.



A Vásárló, Résztevő a megrendelés, jelentkezés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó/Szolgáltató a Vásárló, Résztevő hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

A megrendelés, jelentkezés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét, illetve a teljesítést. Ilyen esetekben az Eladó/Szolgáltató megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni a Vásárlóval, Résztevővel.

### **13. Fizetési és lemondási feltételek:**

A termék vételárát és a részvételi díj összegét a Vásárló, Résztevő átutalással (előre utalással), vagy bankkártyás fizetéssel, a Stripe rendszeren keresztül fizeti meg Eladó/Szolgáltató részére. A workshopon való részvétel feltétele a részvételi díj Eladó/Szolgáltató bankszámlájára történő beérkezése.

Előre utalással történő fizetés: a Vásárló, Résztevő az Eladó/Szolgáltató bankszámlájára utalja a termék ellenértékét vagy a részvételi díj összegét. Az összeg Eladó/Szolgáltató bankszámlájára történő megérkezését követően válik jogosulttá a Vásárló, Résztevő a megvásárolt termékre, vagy a workshopon való részvételre.

Bankkártyás fizetés a Stripe szolgáltatás felhasználásával: A Stripe szolgáltatása révén online fizetésre van lehetőség.

A Stripe-al történő fizetés során felmerülő esetleges hibákért Eladó/Szolgáltató nem vállal felelősséget. Vásárló, Résztevő fizetéskor felel azért, hogy jogosult a megadott fizetési mód és eszköz használatára, és hogy a megadott fizetési adatok valósak és pontosak.

Eladó/Szolgáltató kijelenti, hogy a Stripe használatával történő fizetés esetén semmilyen, a fizetési tranzakcióhoz szükséges adatot nem kezel, gyűjt, tárol, ezen adatokhoz semmilyen módon nem fér hozzá. Egyebekben a személyes adatok kezelésére az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezései irányadók.

Az Eladó/Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Vásárló, Résztevő figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (a megrendelés, jelentkezés elküldése) az Eladó/Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

A Vásárló, Résztevő elfogadja, hogy a vételár, részvételi díj összegéről kiállított számlát elektronikus úton kapja meg az általa megadott elektronikus levelezési címre. A Vásárlónak, Résztevőnek gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus úton történő számla kézbesíthető legyen és a technikai beállítások (pl. tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén a Vásárló, Résztevő köteles az Eladó/Szolgáltatót elektronikus levélben értesíteni.

Résztevő (amennyiben nem Fogyasztóként jár el) jogosult a szolgáltatáson való részvételét lemondani az Eladó/Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú jognyilatkozatával, indokolási kötelezettség nélkül.

- Ha a lemondásra több, mint 48 órával a szolgáltatás időpontját megelőzően kerül sor, úgy Eladó/Szolgáltató a részvételi díj teljes összegét visszautalja a Résztevő bankszámlájára.
- Ha az időpont lemondására a szolgáltatás időpontját megelőző 48 órán belül kerül sor, Eladó/Szolgáltató nem téríti vissza a részvételi díj összegét, de Résztevőnek lehetősége van a lemondástól számított 180 napon belül egy következő, azonos értékű workshopon való részvételre.

Az Eladó/Szolgáltató kizárólag az e-mailen érkező lemondást tekinti érvényesnek.

Amennyiben az Eladó/Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy a Résztevők számára nem hasznos egy adott Résztevő jelenléte – annak viselkedése, megnyilvánulásai miatt – a workshopon, úgy lehetősége van őt távozásra kérni. Ebben az esetben az Eladó/Szolgáltató nem köteles visszatéríteni a részvételi díj összegét.

Amennyiben a Résztevő a workshopon nem jelenik meg és távolmaradásáról Eladó/Szolgáltatót előzetesen nem értesítette, az alkalom számára megtartottnak minősül, a befizetett pénzösszeg nem használható fel másra, és nem jár vissza, a részvételi díjat köteles megfizetni Eladó/Szolgáltató részére.

Ha az Eladó/Szolgáltató a saját hibájából, vagy önhibáján kívül, akár a szolgáltatás egészével, akár a workshop egy részének teljesítésével késedelembe esik, az előre egyeztetett időpontban nem jelenik meg, nem áll rendelkezésre, a workshop az ő hibájából nem kezdhető meg, vagy elmarad, akkor köteles az elmaradást pótolni és egy új időpontban megtartani az elmaradt eseményt.

Amennyiben egy workshop résztvevőinek száma nem éri el a 3 főt, Eladó/Szolgáltató jogosult a workshopot más időpontban megtartani. Erről elektronikus levélben értesíti a Résztevőt.

#### **14. Szállítási feltételek:**

Az Eladó/Szolgáltató által üzemeltetett webáruházban megrendelt termékeket a FoxPost Zrt. futárszolgálat segítségével juttatja el az Eladó/Szolgáltató a Vásárlóhoz Magyarország területén belül. Külföldi szállításra előzetes egyeztetést követően, egyedi ajánlat alapján van lehetőség.

Házhozszállítás esetén a Vásárló által megadott címre a futár kiszállítja a csomagot. Miután a futár a terméket a Vásárlónak átadja, a Vásárlónak kötelessége meggyőződni a termék sértetlenségéről. Amennyiben a termék sérülten érkezik, azt a futárszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, az Eladó/Szolgáltató csak ebben a formában fogadja el az ilyen jellegű reklamációt.

Csomagautomatába történő szállítás esetén a Vásárló által kiválasztott automatába szállítja a futár a csomagot. A csomag átvételekor Vásárlónak kötelessége meggyőződni a termék sértetlenségéről. Amennyiben a termék sérülten érkezik, a Vásárló fényképet készít a csomagolásról, a csomag külső és belső állapotáról és a termékről. Ezt követően Vásárló kitölti

a futárszolgálat weboldalán található „Kárigény bejelentés sérült csomaghoz” elnevezésű űrlapot (<https://foxpost.hu/ugyfelszolgalat/csomagkuldes/serult-csomag>), melyhez csatolja a csomagról készült fotókat is. Az Eladó/Szolgáltató csak ebben a formában fogadja el az ilyen jellegű reklamációt.

Amennyiben Vásárló a sérülten, esetleg törötten érkezett termékről készített fényképet – a termék számára való hivatkozással – az átvétel napján elektronikus levélben elküldi Eladó/Szolgáltató részére, Eladó/Szolgáltató visszafizeti a termék vételárát.

Amennyiben Eladó/Szolgáltató más információt nem közöl, úgy a szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli, az ő kötelezettsége megfizetni a szállítás díját.

Ezen kívül a termékek személyes átvételére is van lehetőség az Eladó/Szolgáltató telephelyén (1029 Budapest, Labdarózsa utca 5.), az Eladó/Szolgáltatóval előre egyeztetett időpontban. Személyes átvétel esetén a termék kizárólag akkor kerül átadásra a Vásárló részére, amennyiben annak ellenértékét kiegyenlítette.

### **15. Teljesítési idő, a szolgáltatás igénybevétele:**

#### **Termékvásárlás:**

A teljesítés időpontja a megrendelt termék Vásárló részére történő megküldése, átadása. A készleten lévő termékek esetén a termék a megrendeléstől számított 7 munkanapon belül szállításra kerül. Egyedi termék megrendelése esetén a teljesítésre és szállításra az ajánlatban meghatározott teljesítési határidőn belül kerül sor. Előre utalással történő fizetés esetén a termék kizárólag a vételár Eladó/Szolgáltató bankszámlájára való beérkezését követően kerül (egyedi termék esetén elkészítésre) feladásra, átadásra, így az itt írt teljesítési határidő az összeg jóváírásának napjától számítandó.

Nagy kereslet esetén előfordulhat, hogy a megrendelt termék átadása hosszabb időt vesz igénybe.

#### **Workshop:**

A teljesítés időpontja a workshop megtartásának időpontja.

Résztevő tudomásul veszi, hogy Eladó/Szolgáltató a szolgáltatását szakmai és etikai szabályok megtartásával, legjobb tudása és tapasztalata alapján, a Résztevő érdekeit szem előtt tartva nyújtja, de eredmény megvalósítására nem vállal kötelezettséget.

Résztevő tudomásul veszi, hogy a workshopon tilos az elhangzottakat hang- vagy kép rögzítésére alkalmas eszközzel – az Eladó/Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül – rögzíteni. A Résztevők kizárólag az Eladó/Szolgáltató és a többi Résztevő előzetes hozzájárulásával jogosultak felvételeket készíteni a workshop során.

A workshopon – Eladó/Szolgáltató útmutatása alapján – készített tárgyak sérülhetnek, vagy akár teljesen tönkre is mehetnek, ha Résztevő nem megfelelően követte az Eladó/Szolgáltató

által átadott instrukciókat, illetve, ha a tárgyak kiégetéséhez használt berendezés (kemence) meghibásodik. Ilyen esetek miatt Eladó/Szolgáltató kizárja felelősségét.

A workshop során az előzetesen megadott témakör és technika szerint történik az alkotás. A kész tárgyakat Eladó/Szolgáltató – a workshop során meghatározott határidőre, az ott egyeztetett paramétereknek megfelelően – befejezi és előre egyeztetett időpontban, a telephelyén található műhelyben adja át a Résztevő részére.

#### **16. Az Eladó/Szolgáltató által készített termékekkel kapcsolatos tájékoztatás és felelősségvállalás:**

Eladó/Szolgáltató, az általa készített termékek nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért, sérülésekért, egészségügyi problémákért felelősséget nem vállal.

Az Eladó/Szolgáltató termékei egyedi, kézzel készített termékek. Mivel kézműves termékekről van szó, melyek nem gépi sorozatgyártás végtermékei, így a megrendelt termék és a fényképeken látható termékek között bizonyos mértékű eltérés előfordulhat (méret, szín, apró egyenetlenségek tekintetében). Eladó/Szolgáltató minden esetben törekszik az általa bemutatott termékhez leginkább hasonló termék készítésére, de teljes mértékű azonosságot nem tud garantálni. Az ilyen esetekből származó reklamációk miatt Eladó/Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Eladó/Szolgáltató nem köt szerződést kiskorúakkal. Vásárló, Résztevő a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a szerződés megkötésekor 18. életévét betöltötte.

#### **17. Adatvédelem:**

Az Eladó/Szolgáltató kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg alapelveit.

Az Eladó/Szolgáltató megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy a Vásárlók, Résztevők személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén az Eladó/Szolgáltató weboldalán és székhelyén érhető el.

#### **18. Elállási jog:**

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződések esetében a Vásárlót (amennyiben Fogyasztóként jár el) a termék átvételének napjától számított 14 naptári napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A Vásárló az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 naptári napon belül.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a Résztevőt (amennyiben Fogyasztóként jár el) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

A Vásárló, Résztevő ezen jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megtétele, vagy a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében (és az alábbiakban) található elállási/felmondási nyilatkozatminta útján gyakorolhatja:

### **Nyilatkozat-minta elálláshoz**

**Címzett:** Czitó Klára Melinda egyéni vállalkozó  
**Cím:** 1028 Budapest, Bethlen Gábor utca 18.

Alulírott/ak ..... kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltsse ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

A nyilatkozatot a Vásárló, Résztevő elküldheti az Eladó/Szolgáltatónak e-mailen ([czirkakeramia@gmail.com](mailto:czirkakeramia@gmail.com)), vagy székhelyére címzett postai levél (Czitó Klára Melinda egyéni vállalkozó 1028 Budapest, Bethlen Gábor utca 18.) formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha a Vásárló, Résztevő elállási szándékát legkésőbb a termék átvételétől, vagy szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher a Vásárlót, Résztevőt terheli. Amennyiben a Vásárló, Résztevő ilyen módon eláll a szerződéstől, az Eladó/Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Az Eladó/Szolgáltató a Vásárlónak, Résztevőnek visszajáró összeget a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Vásárló, Résztevő kifejezett beleegyezése alapján az Eladó/Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót, Résztevőt ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

Amennyiben a Vásárló a legkevesbé költséges szállítási mód helyett kifejezetten más szállítási módot igényelt, az Eladó/Szolgáltató az ebből eredő többletköltséget nem köteles visszatéríteni.

Az Eladó/Szolgáltató mindaddig jogosult visszatartani a termék ellenértékét és a vásárlás során felmerült költségeket, amíg a Vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte, a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A megvásárolt terméket a Vásárlónak indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási szándék bejelentésétől számított 14 naptári napon belül sértetlen és hiánytalan állapotban vissza kell küldenie az Eladó/Szolgáltató részére. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét a Vásárló viseli. Az Eladó/Szolgáltató nem köteles átvenni az utánvételt, vagy portósan visszaküldött terméket, mivel a visszaküldéssel kapcsolatos szállítási költség a Vásárlót terheli.

A Vásárló 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 fenti elállási jog nem illeti meg a Vásárlót 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.**

**A fenti elállási jog nem illeti meg továbbá a Résztvevőt a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében (a szolgáltatás egészének teljesítését követően), ha az Eladó/Szolgáltató a Résztvevő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Résztvevő e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az itt írt elállási jogot.**

### **19. Szavatosság és jótállás:**

Az Eladó/Szolgáltató az általa forgalmazott termékekre a termék hibája esetén a jogszabályokban rögzített szavatosságot, illetve jótállást vállal.

Hibás a termék, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az Eladó/Szolgáltató, ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A megvásárolt termék esetleges hibája esetén a Vásárló kellék- vagy termékszavatossági igényt, illetve meghatározott esetekben jótállási igényt érvényesíthet. Az eljárásra a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezései az irányadóak.

### **20. Kellékszavatosság:**

**Milyen esetben élhet a Vásárló a kellékszavatossági jogával?**

A Vásárló az Eladó/Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Eladó/Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót kellékszavatossági igénye alapján?

A Vásárló - választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó/Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát az Eladó/Szolgáltató költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról a Vásárló egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó/Szolgáltató adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti a Vásárló. Használt dolog esetén ez a határidő 1 év.

Kivel szemben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló az Eladó/Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van a Vásárló kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a Vásárlói kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó/Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **21. Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet a Vásárló a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló - választása szerint – kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Vásárló kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet a Vásárló. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

## **22. Jótállás**

Jogszabályban előírt kötelező jótállási kötelezettség nem vonatkozik az Eladó/Szolgáltató által készített termékekre.

## **23. Szavatossági igény bejelentésének módja:**

Amennyiben az Eladó/Szolgáltató által készített termékkel kapcsolatban a Vásárló szavatossági jogát kívánja érvényesíteni, azt a szerződéskötés tényét igazoló bizonylat (számla) (vagy annak másolata) bemutatásával tudja megtenni. Az igényérvényesítés történhet személyesen és írásban is (postai vagy elektronikus levél formájában).

### **1. Személyes bejelentés:**

A Vásárló bejelentheti személyesen szavatossági igényét az Eladó/Szolgáltató székhelyén (Czitó Klára Melinda egyéni vállalkozó 1028 Budapest, Bethlen Gábor utca 18.).

Az Eladó/Szolgáltató a kifogásáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a Vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját, - a hiba leírását,



- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a Vásárló igényétől eltér, az Eladó/Szolgáltató ennek indokolását a jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv másolatát az Eladó/Szolgáltató átadja a Vásárlónak.

## 2. Írásban történő bejelentés:

A Vásárló bejelentheti szavatossági igényét az Eladó/Szolgáltatónak küldött postai úton küldött levélben (Czitó Klára Melinda egyéni vállalkozó 1028 Budapest, Bethlen Gábor utca 18.), vagy elektronikus levélben ([czirkakeramia@gmail.com](mailto:czirkakeramia@gmail.com)).

A levélnek tartalmaznia kell:

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

Amennyiben az Eladó/Szolgáltató a Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 3 munkanapon belül köteles értesíteni a Vásárlót.

Az Eladó/Szolgáltató törekszik rá, hogy a kijavítást, vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

Javításra a terméket az Eladó/Szolgáltató elismervény ellenében veszi át. Az elismervényen feltüntetésre kerül a Vásárló neve, címe, a termék azonosításához szükséges adatok, a termék átvételének ideje és a javított termék átvételének időpontja.

## **24. Az Eladó/Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:**

Amennyiben a Vásárló, Résztvevő az Eladó/Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni az Eladó/Szolgáltató felé, azt szóban és írásban: postai úton (Czitó Klára Melinda egyéni vállalkozó 1028 Budapest, Bethlen Gábor utca 18.), vagy elektronikus levél formájában ([czirkakeramia@gmail.com](mailto:czirkakeramia@gmail.com)) teheti meg.

Az Eladó/Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt az Eladó/Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Vásárló, Résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó/Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak, Résztvevőnek átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak, Résztevőnek legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt az Eladó/Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Eladó/Szolgáltató indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Eladó/Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Vásárló, Résztevő neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Vásárló, Résztevő panaszának részletes leírása, a Vásárló, Résztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- az Eladó/Szolgáltató nyilatkozata a Vásárló, Résztevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Vásárló, Résztevő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

A panasz elutasítása esetén az Eladó/Szolgáltató köteles a Vásárlót, Résztevőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve a Vásárló, Résztevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Eladó/Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

## **25. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:**

Az Eladó/Szolgáltató ezúton tájékoztatja a Vásárlókat, Résztevőket (amennyiben a Vásárló, Résztevő Fogyasztónak minősül), hogy amennyiben a Vásárló, Résztevő nem ért egyet az Eladó/Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Vásárló, Részvevő lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez, vagy az Eladó/Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Vásárló, Részvevő.

**Az Eladó/Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:**

**Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 (1) 488 21 31

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

**Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:**

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszám: +36-72/507-154

Mobil: +36-20/283-3422

Fax: 06-72-507-152

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlap: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

**Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Telefonszám: (+36) 76 501 525; (+36) 76 501 532

Mobil: (+36) 70 938 4765

Fax: 06-76-501-538

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

Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

**Békés Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

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

Honlap: [www.bmkik.hu/index.php?id=1317](http://www.bmkik.hu/index.php?id=1317)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-091

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

Honlap: [www.bokik.hu/bekelteto-testulet](http://www.bokik.hu/bekelteto-testulet)

### **Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 (1) 488 21 31

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

### **Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

Fax: 06-22-510-312

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

Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

Honlap: [www.gymkik.hu/bekelteto](http://www.gymkik.hu/bekelteto)

### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: [bekelteto@hbikik.hu](mailto:bekelteto@hbikik.hu)

Honlap: [www.hmbekeltetes.hu](http://www.hmbekeltetes.hu)

### **Heves Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint 1. kapucsengő: 6

Postacím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefonszám: +36 36 416-660/105 mellék

Mobil: (30) 967-4336

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

Honlap: [www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet](http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet)

### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 303-304. szoba

Telefonszám: 06-20-373-2570

E-mail: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

Honlap: [www.jaszbekeltetes.hu](http://www.jaszbekeltetes.hu)

### **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszám: 06-34-513-010; 06-34-513-012  
Fax: 06-34-316-259  
Email: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)  
Honlap: [www.kemkik.hu/bekelteto-testulet](http://www.kemkik.hu/bekelteto-testulet)

### **Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz. 1.  
Telefonszám: 06-32-520-860  
Fax: 06-32-520-862  
E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)  
Honlap: [www.bekeltetes-nograd.hu](http://www.bekeltetes-nograd.hu)

### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím és levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.  
Telefon/Fax: 06-1-792-7881  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)  
Honlap: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

### **Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.  
Telefonszám: 06-82-501-026; 06-82-501-000  
Fax: 06-82-501-046  
E-mail: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)  
Honlap: [www.skik.hu/bekelteto-testulet-159](http://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159)

### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefon: 06-42-420-180  
Fax: 06-42-420-180  
E-mail: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)  
Honlap: [www.bekeltetes-szabolcs.hu](http://www.bekeltetes-szabolcs.hu)

### **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet  
Telefon: 06-74-411-661  
Mobil: 06-30-664-2130  
Fax: 06-74-411-456  
E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu), [monus.greta@tmkik.hu](mailto:monus.greta@tmkik.hu)  
Honlap: [www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet](http://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet)

### **Vas Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Ügyfélfogadás címe: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.  
Telefonszám: 06-94-312-356; 06-94-506-645

E-mail: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)  
Honlap: [www.vasibekelteto.hu](http://www.vasibekelteto.hu)

### **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 115-116.  
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220  
Telefonszám: 06-88-814-121; +36-88-814-111  
E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)  
Honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

### **Zala Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.  
Telefonszám: 06-92-550-513  
Fax: 06-92-550-525  
E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)  
Honlap: [www.bekelteteszala.hu](http://www.bekelteteszala.hu)

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Vásárló, Résztvevő és az Eladó/Szolgáltató között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Vásárló, Résztvevő megkísérelje a vitát közvetlenül az Eladó/Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Vásárlónak, Résztvevőnek csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Vásárló, Résztvevő hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Vásárló, Résztvevő kérelmére indul. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló, Résztvevő nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- az Eladó/Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- a Vásárló, Résztvevő álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Vásárló, Résztvevő nyilatkozatát arról, hogy a Vásárló, Résztvevő az Eladó/Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a Vásárló, Résztvevő nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél

beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,

- a Testület döntésére irányuló indítványt,
- a Vásárló, Résztevő aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Vásárló, Résztevő bizonyítékként hivatkozik, így különösen az Eladó/Szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Vásárló, Résztevő rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

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

Amennyiben a Vásárló, Résztevő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemről szóló törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

A Vásárló, Résztevő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

## **26. Online vitarendezés:**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, ahol a Vásárlók, Résztevők (amennyiben Fogyasztóként járnak el) regisztrálhatnak és lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék, egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Ha a Vásárló, Résztevő panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt. A portálon lehetőség van kiválasztani a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform elérhetősége:

**ODR link:** <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

## **27. Vegyes és záró rendelkezések:**

A Vásárló, Résztevő elektronikus jelentkezése, megrendelése feltételezi, hogy a Vásárló, Résztevő az elektronikus kereskedelemre vonatkozó technikai, valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési Eladó/Szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért az Eladó/Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Vásárlót, Résztevőt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Magyar Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

### **28. Vonatkozó jogszabályok:**

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;
- 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2022. december 5. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandók.