

ÁLTALÁNOS FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

I. BEVEZETÉS

1. Az Általános Felhasználási Feltételek hatálya

A jelen Általános Felhasználási Feltételeket tartalmazó dokumentum (a továbbiakban: **ÁFF**) rögzíti az OPTEN Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **Eladó**) <https://webshop.opten.hu> webhelyen (a továbbiakban: **Webáruház**) elérhető online szolgáltatása leírását és igénybevételének feltételeit.

A jelen ÁFF az Eladóra, másrészt az Eladótól a Webáruházon keresztül termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t (a továbbiakban: **Szolgáltatás**) vásárlóra, illetve a Webáruház használóira (a továbbiakban: **Vevő**; az Eladó és a Vevő a továbbiakban együttesen: **Felek**) vonatkoznak. A Webáruházban elérhető Szolgáltatások megrendelésének folyamata során az esetleges 'termék' megjelölések alatt (pl. vásárlói kosár tartalma) is a jelen ÁFF-ben meghatározott Szolgáltatások értendők. Az Eladó fenntartja magának a jogot, hogy a Szolgáltatások köre időről-időről változhat.

Az egyes megrendésekre a jelen ÁFF adott megrendelés feladásakor hatályos időállapota irányadó. A jelen ÁFF egyes időállapotai .pdf fájlformátumban megtekinthetők és letölthetők a <https://webshop.opten.hu/altalanos-felhasznalasi-feltetelek> oldalon elérhető felületen.

A jelen ÁFF 2020. november 9. napjától hatályos az Eladó és a Vevő közötti összes a Webáruházon keresztül bonyolított gazdasági kapcsolat tekintetében, nem alkalmazható ugyanakkor a korábban megkötött szerződésekre és visszavonásig érvényes.

2. Az Eladó adatai

cégnév: **OPTEN Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság**

cég székhelye: 1138 Budapest Dunavirág utca 2-6. Gateway Office Park, 1. torony. 4. em.

telefon: +36 1 222 3130

kapcsolattartásra szolgáló elektronikus levelezési cím: webshop@opten.hu

céggjegyzék vezető törvényszék cégbírósága: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

céggjegyzékszám: Cg. 01-09-367756

adószám: 12012187-2-41

képviselője: Tóth Tamás ügyvezető

tárhely szolgáltató: OPTEN Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság (elérhetőségei fentebb olvashatóak)

3. A Szerződés jellemzői

A Szerződés nyelve magyar, a Szerződés nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magatartási kódexre nem utal. A Vevő az Eladótól történő megrendeléssel a jelen ÁFF-ben rögzített rendelkezéseket feltétel nélkül elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el. Ettől eltérő feltételeket csak a Vevő és az Eladó közös akaratával írásban lehet kikötni. A Vevő tudomásul veszi, hogy amennyiben a Webáruház kínálatában található Szolgáltatást a „Tovább a fizetéshez” gomb megnyomásával megrendeli és a megrendelést az Eladó visszaigazolja, úgy a Felek között felhasználási szerződés (a továbbiakban: **Szerződés**) jön létre, amely a Felek szerződésszerű teljesítésével szűnik meg.

4. Alkalmazandó jog, fontosabb jogszabályok

A jelen ÁFF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint a jelen ÁFF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel az alábbi jogszabályokra:

- a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: **Ektv.**),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**),

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: **Fttv.**),
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Korm. rendelet**),
-
- a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011. október 25-i európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 1993. április 5-i 93/13/EGK irányelv
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól.

5. A fogyasztó fogalma

A Vevő fogyasztónak minősül:

- a Ptk. és a Korm. rendelet alkalmazásában: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy,
- az Ektv. és az Fttv. alkalmazásában: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- az Fgytv. alkalmazásában: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje,
- a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásában bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból jár el,
- a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011. október 25-i európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásában bármely természetes személy, aki az ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések keretében olyan célból jár el, amely kívül esik kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenysége körén,
- a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 1993. április 5-i 93/13/EGK irányelv alkalmazásában minden olyan természetes személy, aki az ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések keretében olyan célból jár el, amely kívül esik saját szakmája, üzleti tevékenysége vagy foglalkozása körén,
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól alkalmazásában bármely természetes személy, aki az ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések vonatkozásában olyan célból jár el, amely kívül esik kereskedelmi, üzleti, kézműipari vagy szakmai tevékenysége körén.

II. A WEBÁRUHÁZ HASZNÁLATA

1. A Webáruház kínálata

A Webáruházban bemutatott kínálat nem képez az Eladóra nézve jogilag kötelező érvényű ajánlattételt, az az áruválaszték bemutatására szolgáló, nem kötelező érvényű internetes katalógus. Az ebben szereplő információk, paraméterek, képek, árak és elérhetőségi adatok tájékoztató jellegűek, az Eladó az esetleges hibákért felelősséget nem vállal, a Szerződés létrejöttéig az árváltoztatás jogát fenntartja. A katalógusban a Szolgáltatások kapcsán az adott Szolgáltatás jellemzői az igényelt Szolgáltatás kiválasztását lehetővé tevő oldal alján található leírásból és az ahhoz tartozó mintából ismerhetők meg. A Vevő által fizetendő mindenkor ár, vagyis a Szolgáltatásért a forgalomban fizetendő bruttó ár a Szolgáltatás alatt van feltüntetve, amely összeg magában foglalja az általános forgalmi adót és a Szolgáltatást esetlegesen terhelő más adókat.

2. A megrendelés folyamata

2.1. Regisztrált és vendég felhasználók

A megrendeléshez regisztráció nem szükséges, amennyiben azonban a Vevő regisztrál, úgy az esetleges későbbi megrendelések lényegesen egyszerűbbé és gyorsabbá válnak, a Szolgáltatások pedig ezen felül hosszabb ideig férhetőek hozzá.

2.2. A Szolgáltatás kosárba helyezése

A Szolgáltatások igénybevételehez a „Cégkereső” fülön keresztül elérhető kereső áll a Vevők rendelkezésére, amelynek segítségével cégnév, adószám, illetve cégjegyzékszám megadásával kiválasztható a keresett cég. A keresett cég nevére kattintva a „Kosár” ikon megnyomásával kiválasztható(k) az igénybe venni kívánt Szolgáltatás(ok). A Szolgáltatások a Webáruházon kívüli oldalakon elhelyezett linken keresztül is a Kosárba helyezhetőek.

A Kosár aktuális tartalma bármikor megtekinthető, a „Tovább a fizetéshez” gomb megnyomásáig a jobb felső sarokban a „Kosár” ikonra kattintva, illetve a kukát ábrázoló gomb megnyomásával bármikor módosítható.

2.3. A rendelés feladása

Amennyiben a Vevő befejezte a vásárlást, úgy a Webáruház a „Tovább” gomb megnyomásával közvetlenül az áttekintés és a „Tovább a fizetéshez” gomb megnyomásával a fizetési felületre irányítja a Vevőt.

A megrendelés, illetve a regisztráció során megadott adatok megfelelőségéért és valóságtartalmáért kizárólag a Vevő felel, az Eladó nem vállal felelősséget a nem megfelelő adatszolgáltatásból eredő, vagy a Vevő által be nem jelentett adatváltozások miatt keletkező károkért.

Az Eladó felhívja a Vevők szíves figyelmét, hogy kizárólag bankkártyás és Paypal-os fizetési lehetőségekkel élhetnek a Szolgáltatás megrendelése esetén. Az Eladó a megrendeléshez kapcsolódó számlát – a Vevő eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton bocsátja ki és a megrendelés során megadott elektronikus levelezési címre küldi meg.

A „Tovább a fizetéshez” gomb megnyomásával a Vevő elküldi rendelését az Eladónak, amellyel a Szerződés – az Eladó szerződési nyilatkozatainak a Vevő általi elfogadása feltételével - létrejön. A „Tovább a fizetéshez” gomb megnyomása a Vevő részéről fizetési kötelezettséggel jár és ajánlati kötöttséget keletkeztet, az Eladó szerződési nyilatkozatainak az elfogadását követően pedig a Szerződés létrejönnek tekintendő. Az Eladó tájékoztatja a Vevőt arról is, hogy a Vevő a „Tovább a fizetéshez” gomb megnyomásával kifejezetten beleegyezik a teljesítés Eladó általi megkezdésébe és nyilatkozik annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási/felmondási jogát.

A megrendelés és annak Eladó általi teljesítése akkor tekintendő az Eladóhoz, illetve a Vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Az Eladó kizárja a teljesítéssel kapcsolatos felelősségét, ha a teljesítés az Eladó érdekkörén kívül felmerülő okból nem érkezik meg időben, így különösen, de nem kizárólag azért, mert a Vevő rossz elektronikus levelezési címet adott meg, vagy a Vevő a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni. Az Eladó fenntartja a jogot, hogy a megrendelés teljesítésétől elálljon, ha a megrendelt Szolgáltatás nem hozzáférhető, vagy egyéb körülmények miatt a teljesítést nem tudja vállalni. Ebben az esetben az Eladó haladéktalanul értesíti a Vevőt, és a megrendeléssel

kapcsolatban esetlegesen teljesített ellenértéket és az annak teljesítésével összefüggésben felmerült költségeket haladéktalanul visszatéríti a Vevőnek. Az Eladó a teljesítéstől való elállás miatt kártérítésre nem kötelezhető.

2.4. Fizetés

A Vevő a megrendelt Szolgáltatás ellenértékét kizárólag bankkártya használatával történő előre fizetéssel fizetheti meg.

A bankkártya használatával történő előre fizetés – a Vevő választása szerint – a Simplepay és a PayPal felületén egyaránt megvalósítható.

A fizetési határidő bankkártyás fizetés esetén a megrendelés időpontja. Amennyiben a Vevő a fizetési határidőig nem egyenlíti ki a vételárát, úgy az Eladó jogosult elállni a Szerződéstől.

Bankkártyás fizetési mód esetén a Webáruház automatikusan átirányítja a Vevőt a Simplepay vagy PayPal fizetési felületére, ahol a Vevő bankkártya adatainak megadásával teljesítheti a fizetést.

Az Eladó tájékoztatja a Vevőt, hogy a Webáruházban a fizetés során forintban történik a tranzakció, függetlenül attól, hogy a kártyabirtokos kártyája nem forint devizanemű. Ilyen esetben a Webáruházban látható forintban meghatározott árak csupán tájékoztató jellegűek, mert a fizetés a kibocsátó bank terheléskori deviza eladási árfolyama szerint történik. A Vevő bankszámláján a fizetés betérhelt összege forintban – a kártyatársasági, illetve a kibocsátó banki konverziók miatt – eltérhet az árfolyamváltozás következtében.

3. Teljesítés

3.1. Szolgáltatás hozzáférhetővé tétele

A megrendelt Szolgáltatás tárgyát képező dokumentum (a továbbiakban: **Dokumentum**) a sikeres fizetéstől számított 2 órán belül válik hozzáférhetővé a megrendelés teljesítéséről szóló, a megrendelés, illetve a regisztráció során megadott címre küldött elektronikus levélben foglalt link (a továbbiakban: **Hozzáférési Link**) segítségével.

A Dokumentum .pdf formátumú, annak megnyitásához PDF-olvasó szoftver szükséges. (Ingyenesen letölthető PDF-olvasó: <https://get.adobe.com/hu/reader/>)

A Vevő a megrendelés teljesítéséről küldött elektronikus levélben megadott Hozzáférési link használatával közvetlenül töltheti le a Dokumentumot. **A Hozzáférési Link annak Eladó általi megküldésétől számított 30 napig használható, ezt követően inaktív válik, tehát a Dokumentum ezt követően már nem férhető hozzá.**

4. A Szolgáltatás felhasználásának feltételei

A Szolgáltatás megrendelésével a Vevő és az Eladó között Szerződés jön létre, amely alapján a Vevő felhasználási jogot szerez a Dokumentumra az alábbi feltételekkel:

A Szolgáltatás alapját képező adatbázis, illetve program, az ezekhez kapcsolódó írásos dokumentumoknak és ezek összes másolatának valamennyi joga az Eladót illeti meg.

Az Eladó kizárólag a Dokumentum nem kizárólagos felhasználási jogát biztosítja a Vevő részére, ezért a Dokumentumokat, illetve az abban foglalt adatokat, információkat kizárólag a Vevő használhatja saját jogszerű tevékenysége végzésére, a szükséges és indokolt mértékben, azonban ezen tevékenység keretein belül, illetve azon túlmenően

- a) azt / azokat tilos terjesztetni (beleértve: bérbeadás; tulajdonjog átruházás; haszonkölcsönbe adás; a tulajdonjog átruházásával történő forgalomba hozatal; haszonélvezetbe, használatba, haszonbérbe adás);
- b) tilos a Szolgáltatóéval azonos vagy ahhoz hasonló üzleti tevékenység végzése a Szolgáltatás alapját képező adatbázis akár jelentéktelen része vagy a Szolgáltatás útján nyert azonos jellegű adatok és információk felhasználásával (így különösen nagymennyiségű azonos vagy ahhoz hasonló adatszolgáltatás)

- révén történő üzletszerű továbbértékesítés, az adatbázisból nyert adatokkal adatbázis-szolgáltatás végzése vagy a felhasználás céljához szükséges mértéken túli üzletszerű adatszolgáltatás);
- c) a programot tilos átdolgozni, feldolgozni, fordítani, módosítani, a jogszerű felhasználáshoz szükséges mértéket meghaladóan felépítését feltáró vizsgálatot végezni rajta, forráskódot előállítani;
 - d) azt / azokat tilos oly módon használni, amely a Szolgáltató szellemi tulajdonát, jogát vagy jogos érdekét sérti vagy veszélyezteti.

A Dokumentumot jogszerűen a Vevő használhatja fel, a Dokumentum harmadik személy számára nem adható tovább. A Dokumentum felhasználása szempontjából Vevőnek és nem harmadik személynek minősül a Vevővel munkaviszonyban, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban lévő személy. A Vevő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szerződés alapján őt megillető jogosultságok nem átruházhatóak.

A Vevő kifejezetten tudomásul veszi, hogy az Eladót mint a Szolgáltatásból származó adatok forrását csak és kizárólag az Eladó előzetes írásbeli hozzájárulása alapján nevezheti meg.

A Vevő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatásból származó adatok jogszerű felhasználásáért kizárólagosan felel, e tekintetben az Eladót semmiféle felelősség nem terheli.

Az Eladó jogosult a Szolgáltatás nyújtását korlátozni, szüneteltetni, amennyiben azt tapasztalja, hogy a felhasználásra vonatkozó feltételekben, jogszabályban rögzített szabályok megszegésével, kijátszásával, rendeltetésellenesen, jogszerűtlenül veszik igénybe a Szolgáltatást.

Az Eladó szavatolja, hogy

- a) a Szolgáltatás igénybevételének lehetőségét jogszerűen biztosítja a Vevő részére;
- b) a Szolgáltatás kapcsán nem áll fenn harmadik személynek olyan joga, amely a Vevő megszerzését korlátozná, akadályozná vagy kizárná.

Az Eladó a Szolgáltatás alapjául szolgáló adatbázist közhiteles, hivatalos, illetve egyéb forrásból (a továbbiakban együttesen: **Forrás**) származó adatokból állítja össze, amely adatok helyességéért, pontosságáért, teljességéért, valóságáért és valódiságáért az Eladó teljes mértékben kizárja mindenfajta felelősségét, tekintettel arra, hogy az Eladónak az adatok vonatkozásában semmiféle ellenőrzési lehetősége nincs. Az Eladó az adatok tekintetében kizárólag azért vállal felelősséget, hogy az adatok teljes mértékben megegyeznek a Forrásban megjelölt adatokkal.

Az Eladó teljes mértékben kizárja a felelősségét a Szolgáltatás, illetve a Dokumentum jogszerűtlen, szerződésellenes, rendeltetésellenes, szakszerűtlen igénybevételéből eredő kárért.

Az Eladó a Szolgáltatással kapcsolatos szerződésszegő magatartásával összefüggésben a Vevőt ért bizonyíthatóan bekövetkezett kárért felelősséget vállal, amelynek keretében az Eladó megtéríti a Vevőnél bizonyítottan bekövetkezett kárt, azonban a kártérítés maximális mértéke összességében nem haladhatja meg a szerződésszegéssel érintett Szolgáltatás ellenértékének 100 %-át. Ingyenesen igénybe vehető Szolgáltatás esetén az Eladó a szerződésszegő magatartásával összefüggésben mindenfajta felelősségét teljes mértékben kizárja. Az Eladó felelősségének fenti korlátozása nem mentesíti az Eladót a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegéséért való felelősség alól.

Amennyiben a Vevő a Szolgáltatással kapcsolatos bármely felhasználási feltételt, illetve jogszabályt megszegi, és emiatt az Eladónak kára keletkezik, köteles a kárt teljes mértékben megtéríteni.

Amennyiben bármely fél szerződésszegő magatartása csak a Szolgáltatás valamely önállóan is igénybe vehető részét érinti, a szerződésszegés jogkövetkezményei csak a Szolgáltatás ezen részére következnek be.

A Felek a felelősség korlátozására, illetve kizárására vonatkozó rendelkezéseket – különösen a Szolgáltatás értéke és az ellenérték ismeretében – kifejezetten tudomásul veszik és elfogadják.

A Vevő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás felhasználására vonatkozó rendelkezések megsértése polgári jogi és büntetőjogi következményeket vonhat maga után.

Az Eladó – a szerződési szabadság elve alapján – fenntartja a jogát arra, hogy üzleti, gazdasági, pénzügyi és egyéb lényeges jogi érdekei megóvása érdekében egyes jogalanyokkal a Szerződés megkötését megtagadja, illetve a létrejött Szerződéstől elálljon.

A jelen pont harmadik, negyedik és ötödik bekezdésében foglaltak megsértése esetén a Vevő jogsértésenként 500.000,-Ft, azaz ötszázezer forint kötbért köteles megfizetni az Eladó részére.

Azok a Szerződés alapján fennálló jogok és kötelezettségek, amelyeknek természetüknél fogva továbbra is fenn kell maradniuk, különös tekintettel a szellemi alkotásokra vonatkozó rendelkezésekre, a Szerződés megszűnését követően is hatályban maradnak véghatáridő nélkül.

III. ELÁLLÁS/FELMONDÁS

Az Eladó felhívja a Vevő figyelmét, hogy a Szolgáltatások nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalomnak minősülnek, ezért a Vevő a Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés a) és m) pontjaira tekintettel a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási/felmondási jogát.

IV. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet a Vevő a kellékszavatossági jogával?

A Vevő az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Vevőt kellékszavatossági igénye alapján?

A Vevő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

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

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

Milyen határidőben érvényesítheti a Vevő kellékszavatossági igényét?

A Vevő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor az Eladó felhívja a Vevő figyelmét, hogy a Szerződés teljesítésétől számított egy éves, fogyasztó és vállalkozás közötti Szerződés esetén kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti a Vevő kellékszavatossági igényét?

A Vevő az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van a Vevő kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a Vevő kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vevő igazolja, hogy a Szolgáltatást az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vevő köteles bizonyítani, hogy a Vevő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Jótállás

Tekintettel arra, hogy a kötelező jótállás csak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében megjelölt termékekre áll fenn, az Eladó jótállást nem vállal a Webáruházban rendelhető Szolgáltatások tekintetében, így a Vevőt jótállás nem illeti meg.

V. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

Bizonyos információk, adatok elengedhetetlenek a megrendelés felvételéhez, a megrendelés és a fizetés teljesítéséhez és a számla kiállításához. Nélkülük a megrendelés visszavonható, illetve érvénytelenek

minősül. A megrendelés feladásával a Vevő kifejezetten hozzájárul a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatok Eladó általi kezeléséhez.

Adatkezelési gyakorlatunkkal, elveinkkel kapcsolatos további információk az alábbi linken érhetők el: <https://webshop.opten.hu/adatkezesesi-tajekoztato>.

VI. PANASZKEZELÉS

1. Bevezetés, fogalmi meghatározások

Az Eladó üzleti gyakorlatának alapkövetelménye Ügyfelei felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket az Eladó rögzíti, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásainak és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztéséhez. Az Eladó a Panaszokat és a Panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a Panasz okát, indokát és ezt követően a Panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során az Eladó az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos magatartást tekint alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

Eladó a beérkező Panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Fogalmi meghatározások

Panasz: az Eladó tevékenységével, Szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos az Eladó eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül Panasznak, ha az Ügyfél az Eladótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: az a személy, aki/amely az Eladó szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A Panaszos általában az Eladó ügyfele, de Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Eladó eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy, illetve békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Ügyfél: Panaszos és Fogyasztó együttevő.

Szolgáltatás: Termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.

Kereskedelmi gyakorlat: az Eladónak, illetve az Eladó érdekében vagy javára eljáró személynek a Szolgáltatás Fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

Kereskedelmi kommunikáció: az Eladó önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

Vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban a Szolgáltatás jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a Fogyasztó számára a Szolgáltatás megvétele, illetve igénybevétele.

Ügyleti döntés: a Fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát a Szolgáltatással kapcsolatban.

Meghatalmazott: a Felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírői ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Meghatalmazás: A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 67. §-ában foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

2. Panaszkezelés menete

2.1. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli Panasz: - személyesen
 - telefonon
- b) Írásbeli Panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) Panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél az Eladó 1138 Budapest Dunavirág utca 2-6. Gateway Office Park, 1. torony. 4. em. szám alatti székhelyén, munkanapokon 08:30 és 16:00 között, pénteki napokon 15:00-ig az Eladó ügyfélszolgálati munkatársaihoz személyesen vagy ugyanezen nyitvatartási időben a +36 1 222 3130 telefonszámon fordulhat.

Bejelentés írásbeli Panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Eladó kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be Panaszukat. A Panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a Panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a Panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: rendelésszám, szolgáltatás megnevezése) is kéri az Eladó megadni.

Az írásbeli Panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Elektronikus levélben küldött Panasz esetén azonban abban az esetben nem szükséges az Ügyfél aláírása, ha a Panasz a megrendelés során megadott elektronikus levelezési címmel azonos címről kerül kiküldésre. Az írásbeli Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Eladó vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a Panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott — legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

Az Ügyfél írásbeli Panaszát az alábbi elérhetőségekre küldheti:

cégnév: **OPTEN Kft.**

cég székhelye: 1138 Budapest Dunavirág utca 2-6. Gateway Office Park, 1. torony. 4. em.

kapcsolattartásra szolgáló elektronikus levelezési cím: webshop@opten.hu

2.2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli Panasz

A szóbeli Panaszt az Eladó haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Telefonon közölt Panasz esetén az Eladó biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Ha az Ügyfél a Panasz kezelésével nem ért egyet vagy a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát – személyesen közölt szóbeli panasz esetén – az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Eladó az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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, a Panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél Panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a Panasszal érintett megrendelés/szerződés száma, rendelés azonosító, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) az Eladó nyilatkozata az Ügyfél Panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli Panasz kivételével – az Ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- j) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli Panasz esetén a Panasz egyedi azonosítószáma.

Írásbeli Panasz

Írásbeli Panasz esetén az Eladó a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a Panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a Panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén az Eladó a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy elektronikus levélben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a Panasz kivizsgálása során az Eladónak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Eladó az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Az Eladó a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a Panaszt. Az Eladó a panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

Az Eladó a Panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számíthat fel.

Az Eladó a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyfőtől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, rendelés azonosító;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) Panasszal érintett Szolgáltatás;
- g) Panasz leírása, oka;
- h) Panaszos igénye;
- i) a Panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Eladónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2.3. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A Panasz benyújtását követően az Eladó elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés Panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a Panasz regisztrációjára.

A Panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szükség esetén szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, telefaxon, elektronikus levélben, stb.).

2.4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

2.4.1. A Panasz elutasítása esetén az Eladó írásban tájékoztatja az Ügyfelet, hogy Panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a Panasz kivizsgálására nyitva álló 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

2.4.2. A Panasz Eladón kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy Fogyasztónak minősülő, vagy Fogyasztónak nem minősülő Panaszos kíván-e további Panaszt tenni.

2.4.3. Amennyiben az Eladói panaszkezelés nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a) Az Fgytv. alapján a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara (a továbbiakban: kamara) mellett működő független békéltető testülethez (az eljárásra – a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. Az egyes békéltető testületek elérhetőségei a <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> linken tekinthetők meg, az Eladó székhelye szerinti békéltető testület a **Budapesti Békéltető Testület** (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., telefon: 06 (1) 488-2131, telefax: 06 (1) 488-2186, elektronikus levelezési cím: bekelteto.testulet@bkik.hu),

b) igénybe veheti az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete szerinti online vitarendezés eszközét, mely a <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> linken keresztül érhető el, továbbá

c) a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai alapján a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Fogyasztó és az Eladó közötti, a Szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti Szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Fogyasztó vagy az Eladó kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

2.4.4. Amennyiben az Eladói panaszkezelés a Fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen a Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint.

2.5. Panasznyilvántartás és adatvédelem

Az Eladó az írásbeli Panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott Panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat a panaszügy elintézéséig (elévülés) tárolja és köteles azokat az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az Eladó ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a Panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

VII. MAGATARTÁSI KÓDEX

Magatartási kódex: olyan – piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabálygyűttes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amelyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el.

Az Eladó magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

Budapest, 2020. november 9.

OPTEN Kft.
Eladó