

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 (a továbbiakban: **Termék**) vagy szolgáltatás(oka)t (a továbbiakban: **Szolgáltatás**; a Termék és a Szolgáltatás a továbbiakban együttesen: **Áru**) vásárlóra, illetve a Webáruház használóira (a továbbiakban: **Vevő**; az Eladó és a Vevő a továbbiakban együttesen: **Felek**) vonatkoznak. Termék alatt a nyomtatott kiadványok, Szolgáltatás alatt pedig a céginformációk értendők.

Az egyes megrendelésekre 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 2017. január 12. 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: 1147 Budapest, Telepes utca 4.

telefon: +36 1 222 3130

telefax: +36 1 470 0750

kapcsolattartásra szolgáló elektronikus levelezési cím: webshop@opten.hu

céggjegyzéket vezető törvényszék cégbírósága: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

céggjegyzékszám: Cg. 01-09-367756

adószám: 12012187-2-42

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 Árut a „Rendelés feladása” gomb megnyomásával megrendeli és a megrendelést az Eladó visszaigazolja, úgy a Felek között Termék megrendelése esetén adásvételi szerződés (a továbbiakban: **Adásvételi Szerződés**), Szolgáltatás megrendelése esetén pedig felhasználási szerződés (a továbbiakban: **Felhasználási Szerződés**; az Adásvételi Szerződés és a Felhasználási Szerződés a továbbiakban együttesen: **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.**),

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**),
- 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 fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: **NGM 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.

5. A fogyasztó fogalma

A Vevő fogyasztónak minősül:

- a Ptk., a Korm. rendelet, valamint az NGM 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 alkalmazásában 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.

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 megtekinthetők árukategóriák, az ebben szereplő Termékek nevére vagy képére kattintva az adott Termék lényeges tulajdonságait ismertető adatlap tekinthető meg, míg a Szolgáltatások esetében 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 mindenkoros ár, vagyis az Áruért a forgalomban fizetendő bruttó ár az Áru alatt van feltüntetve, amely összeg magában foglalja az általános forgalmi adót és a Árut 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 férhetők hozzá.

2.2. Az Áru kosárba helyezése

A Vevő a megrendelni kívánt Terméket a "Kosárba" gomb megnyomásával helyezheti a virtuális bevásárlókosárba (a továbbiakban: **Kosár**).

A Szolgáltatások igénybevételéhez a „Cégkereső” fülön keresztül elérhető kereső áll a Vevők rendelkezésére, amelynek segítségével cégnév, adószám, illetve cégjegyzékszám megadásával kiválasztható a keresett cég. A kereső maximum 50 darab találatot jelenít meg. A keresett cég nevére kattintva a „Kosárba” ikon használatával 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 pénztárhoz” gomb megnyomásáig a „Frissítés”, a „Kosár frissítése”, illetve a kukát ábrázoló gomb megnyomásával bármikor módosítható.

2.3. A rendelés feladása

Amennyiben a Vevő befejezte a vásárlást az oldal jobb felső sarkában található Kosár ikonon keresztül elérhető „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomásával a Webáruház Terméket tartalmazó megrendelés esetén átirányítja a szállítási információk megadására szolgáló felületre. A szállítási információk megadását követően a „Következő” gomb megnyomásával a Webáruház átirányítja a Vevőt az áttekintés és fizetés felületre, ahol áttekinthető és ellenőrizhető a rendelés, megtekinthető a kiszállítási díjat is magában foglaló teljes fizetendő végösszeg, kiválasztható a fizetés módja, valamint – amennyiben a szállítási cím és a számlázási cím nem azonos – lehetőség nyílik a számlázási cím megadására. Amennyiben a számlázási adatok megadásakor a „Cég” rovat kitöltésre kerül, úgy az ott megadott névre kerül kiállításra a számla.

Amennyiben a megrendelés kizárólag Szolgáltatást tartalmaz, úgy a Webáruház a „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomásával közvetlenül az áttekintés és fizetés felületre irányítja a Vevőt. (Ha a Vevő megrendelése olyan Szolgáltatást tartalmaz, amelyet az Eladó az annak teljesítéséhez szükséges információ hiánya miatt nem tud biztosítani, a Webáruház a „Tovább a pénztárhoz” gomb megnyomását követően hibaüzenetet jelenít meg és mindaddig nem teszi lehetővé a megrendelés feladását, amíg a nem teljesíthető Szolgáltatás a Kosárban van. Ilyen esetben a nem teljesíthető – hibaüzenetben megjelölt – tételt törölni szükséges a Kosárból.)

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 előre fizetés esetén a megrendeléshez kapcsolódó számlát – a Vevő eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton bocsátja ki és a megrendelés során megadott elektronikus levelezési címre küldi meg. Utánvét vagy személyes átvételkor történő fizetés esetén az Eladó a megrendelésről papír alapú számlát bocsát ki, amelyet a Futár ad át a megrendelés kiszállításakor.

A „Rendelés feladása” gomb megnyomásával a Vevő elküldi rendelését az Eladónak, amelyet az Eladó késedelem nélkül visszaigazol. A „Rendelés feladása” gomb megnyomása a Vevő részéről fizetési kötelezettséggel jár és ajánlati kötöttséget keletkeztet.

Amennyiben a Vevő megrendelése Szolgáltatást tartalmaz, úgy a Vevő a „Rendelés feladása” gomb megnyomásával kifejezetten beleegyezik a teljesítés Eladó általi megkezdésébe és nyilatkozik annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási/felmondási jogát.

Amennyiben az Eladó a rendelést a Vevő által a rendelés során megadott elektronikus levelezési címre küldött üzenetben visszaigazolja, úgy azzal az Eladó és a Vevő közötti Szerződés létrejön.

Amennyiben a visszaigazolás a Vevő megrendelésének feladásától számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a Vevőhöz nem érkezik meg, a Vevő az ajánlati kötöttség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő az Eladóhoz, illetve a Vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Az Eladó kizárja a visszaigazolással kapcsolatos felelősségét, ha a visszaigazolás 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 Áru 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. Amennyiben nem minden Áru áll rendelkezésre, a Vevő kérhet részteljesítést a rendelkezésre álló Árura.

2.4. Fizetés

A Vevő a megrendelt Termék ellenértékét bankkártya használatával történő előre fizetéssel, utánvétellel vagy személyes átvétel választása esetén az átvételkor fizetheti meg.

Amennyiben a Vevő az utánvét / fizetés átvételkor fizetési lehetőséget választja, úgy az házhozszállítás választása esetén a megrendelt Termék kiszállításakor a Futárnak készpénzzel vagy bankkártyás fizetéssel is teljesíthető, személyes átvétel esetén pedig a megrendelés átvételekor készpénzben teljesíthető.

A Vevő a megrendelt Szolgáltatás ellenértékét kizárólag bankkártya használatával történő előre fizetéssel fizetheti meg. Amennyiben a megrendelés Terméket és Szolgáltatást egyaránt tartalmaz, azok ellenértéke szintén kizárólag bankkártya használatával történő előre fizetéssel teljesíthető, ezért ha a Vevő utánvétellel kívánja megfizetni a Termék ellenértékét, javasolt a Termék és a Szolgáltatás külön-külön történő megrendelése.

A bankkártya használatával történő előre fizetés – a Vevő választása szerint – az OTP Bank Nyrt. és a PayPal felületén egyaránt megvalósítható.

A fizetési határidő utánvét és átvételkor történő fizetés esetén a kiszállítás vagy az átvétel időpontja, bankkártya használatával történő előre fizetés esetén pedig a megrendelés időpontja. Amennyiben a Vevő a fizetési határidőig nem egyenlíti ki a vételárát, úgy az Eladó jogosult elállni a Szerződéstől.

Amennyiben a Vevő bankkártya használatával történő előre fizetési módot választott az OTP Bank Nyrt. felületén keresztül, úgy a Webáruház átirányítja az OTP Bank Nyrt. fizetési felületére, ahol a Vevő bankkártya adatainak megadásával teljesítheti a fizetést.

Amennyiben a Vevő bankkártya használatával történő előre fizetési módot választott a PayPal felületén keresztül, úgy a Webáruház átirányítja a PayPal fizetési felületére, ahol a Vevő lebonyolíthatja a fizetést.

Az Eladó tájékoztatja Vevőit, 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 beterhelt összege forintban – a kártyatársasági, illetve a kibocsátó banki konverziók miatt – eltérhet az árfolyamváltozás következtében.

3. Teljesítés

3.1. Termék kiszállítása, átvétele

A megrendelt Termék átvehető személyesen, vagy szállítási díj ellenében kérhető házhozszállítás.

Személyes átvétel esetén a megrendelt Termék az OPTEN Kft. 1147 Budapest, Telepes utca 4. szám alatti székhelyén vehető át, hétfőtől csütörtökig 08:30 és 16:00 között, pénteki napokon 08:30 és 15:00 között.

Házhozszállítás esetén szállítási partnerünk a **GLS General Logistics Systems Hungary Kft.** (cégjegyékszám: Cg. 13-09-111755; adószám: 12369410-2-44) 2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2. szám alatti társaság (a továbbiakban: **Futár**).

A Futár a megrendelt Terméket a megrendelés feladását követő 3 munkanapon belül szállítja ki.

A kiszállítás díja bruttó 30.000,-Ft értékhatárig a megrendelt Termék mennyiségétől és súlyától függetlenül egységesen bruttó 1.500,-Ft, azaz ezerötszáz forint megrendelésenként, bruttó 30.000,-Ft megrendelési érték felett pedig ingyenes.

A Vevő a kiszállítással kapcsolatos információkról bővebben a <https://gls-group.eu/HU/hu/home> linken tájékozódhat, ahol a Futár által megadott csomagszám alapján a megrendelés kiszállításának aktuális állapota is nyomon követhető.

Az Eladó a Terméket megfelelően becsomagolja, a csomagolás költségét magára vállalja. A Termék sértetlenségéért a felelősség a Termék kézbesítésétől kezdve átszáll a Vevőre, ezért a Vevő kötelessége kézbesítéskor a Terméket megvizsgálni és amennyiben azon külsérelmi nyomokat talál, választása szerint a) megtagadni az átvételt, b) jegyzőkönyvet felvetetni a sérülésről a kézbesítő futárral, annak egy példányát megtartani. A Vevő bármilyen sérülést köteles az Eladónak haladéktalanul írásban jelenteni.

3.2. 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/>)

3.2.1. Hozzáférés már regisztrált Vevőként

A Hozzáférési Link a már regisztrált Vevőt a Webáruházban lévő fiókja részét képező „Letölthető dokumentumok” oldalra irányítja, ahol a megrendelt Szolgáltatáshoz tartozó „Letöltés” link használatával letölthetővé válik a Dokumentum. **A Hozzáférési Link annak Eladó általi megküldésétől számított 30 napig használható, ezt követően inaktív válik, tehát a Dokumentum ezt követően már nem férhető hozzá.**

3.2.2. Hozzáférés nem regisztrált Vevőként

A nem regisztrált Vevő a megrendelés teljesítéséről küldött elektronikus levélben megadott Hozzáférési link használatával közvetlenül töltheti le a Dokumentumot. **A Hozzáférési Link annak Eladó általi megküldésétől számított 7 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 Felhasználási 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

- azt / azokat tilos terjeszteni (beleértve: bérbeadás; tulajdonjog átruházás; haszonkölcsönbe adás; a tulajdonjog átruházásával történő forgalomba hozatal; haszonélvezetbe, használatba, haszonbérbe adás);
- 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 adatmásolás 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 Felhasználási 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 jogszerzését 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 megjelent 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 Felhasználási Szerződés megkötését megtagadja, illetve a létrejött Felhasználási 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 Felhasználási Szerződés alapján fennálló jogok és kötelezettségek, amelyeknek természetüknél fogva továbbra is fenn kell maradniuk, különös tekintettel a szellemi alkotásokra vonatkozó rendelkezésekre, a Felhasználási Szerződés megszűnését követően is hatályban maradnak véghatáridő nélkül.

III. ELÁLLÁS/FELMONDÁS

1. Elállási/Felmondási jog gyakorlása Termék tekintetében

1.1. Elállási/Felmondási jog

Amennyiben a Vevő a Korm. rendelet szerinti fogyasztónak minősül, tehát a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, a részére történő termékértékesítés esetén indokolás nélküli elállási jog illeti meg az alábbiak szerint:

A jelen ÁFF alapján létrejött Adásvételi Szerződés tekintetében a Vevő – amennyiben fogyasztónak minősül – 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni az Adásvételi Szerződéstől.

Az elállási/felmondási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vevő vagy a Vevő által megjelölt, a Futártól eltérő harmadik személy a Terméket átveszi, több Termék rendelése esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vevő vagy a Vevő által megjelölt, a Futártól eltérő harmadik személy az utolsó Terméket átveszi, több tételből vagy darabból álló Termék szolgáltatásakor, amelyen a Vevő vagy a Vevő által megjelölt, a Futártól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi, Termék meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vevő vagy a Vevő által megjelölt, a Futártól eltérő harmadik személy átveszi az első Terméket (azzal, hogy fentiek nem érintik a Vevő azon jogát, hogy az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a Termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja).

Ha a Vevő elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁFF 1.2. pontjában megadott címre. Ebből a célból a Vevő felhasználhatja a jelen ÁFF 1. számú mellékletében rögzített elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is.

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

1.2. Az elállás/felmondás joghatásai

Ha a Vevő eláll az Adásvételi Szerződéstől, az Eladó haladéktalanul, de legkésőbb a Vevő elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti a Vevő által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek miatt merültek fel, hogy a Vevő az Eladó által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az Eladó az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a Vevő más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Vevőt semmilyen többletköltség nem terheli.

Az Eladó a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a Terméket, vagy a Vevő nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A Vevő köteles az Eladó számára a Terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt visszaküldi a Terméket.

A Termék visszaküldésének közvetlen költségét a Vevő viseli.

A Vevő kizárólag akkor vonható felelősségre a Termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a Termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

1.3. Visszaküldés

Amennyiben a Vevő a Terméket az Eladónak visszaküldi, a Termék szállítására alkalmas csomagolásról a Vevő köteles gondoskodni, a nem megfelelő csomagolásból eredő, a szállítás során bekövetkező károkért az Eladó felelősséget nem vállal. Amennyiben a számla papír alapon került kiállításra, úgy mellékelni kell az eredeti számlát is. Utánvételt terhelt küldeményeket az Eladó nem vesz át.

1.4. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

A Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésének megfelelően a Vevő nem gyakorolhatja a fenti elállás/felmondás jogát

- a) olyan nem előre gyártott Termék esetében, amelyet a Vevő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan Termék esetében, amelyet egyértelműen a Vevő személyére szabtak;
- c) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Vevő a csomagolást felbontotta;
- d) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével.

2. Elállási/Felmondási jog kizárása Szolgáltatás tekintetében

Az Eladó felhívja a Vevők 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 Vevők figyelmét, hogy a Szerződés teljesítésétől számított egy éves, fogyasztó és vállalkozás közötti Szerződés esetén két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

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 Terméket, illetve 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. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet a Vevő a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (Termék) hibája esetén a Vevő – amennyiben a Ptk. és a Korm. rendelet szerinti fogyasztónak minősül, tehát a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy – választása szerint a IV.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Vevőt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként a Vevő 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 Vevő termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Vevő 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 Vevő termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A Termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vevőnek 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.

Az Eladó felhívja a Vevők figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt a Vevő egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt Termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

3. 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, és azok esetében is csak 10.000,-Ft felett áll fenn, az Eladó jótállást nem vállal Webáruházban rendelhető Áruk 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 érvénytelennek minősül. A megrendelés feladásával a Vevő kifejezetten hozzájárul a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatok Eladó általi kezeléséhez. A Vevő által megadott adatokhoz a Vevőnek állandó hozzáférhetőségi és helyreigazítási joga van, az aktuális európai és nemzeti jogszabályoknak megfelelően. Az Eladó nem adja át harmadik személy részére a személyes adatokat, kivéve ha a harmadik fél az Eladó szerződéses közreműködője, (kiszállítás választása esetén a Futár, fizetési módtól függően az OTP Bank Nyrt.) és az adatok továbbítása a Vevővel kötött Szerződés teljesítéséhez elengedhetetlen, továbbá amennyiben ezt törvény vagy a hatóság kötelezővé teszi. Az Eladó az esetleges közreműködőknek kizárólag a Szerződés teljesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat adja át. Az Eladó a fenti adatokat az Ektv. 13/A. § rendelkezéseinek megfelelően kezeli, eltérő célból – így különösen szolgáltatása hatékonyságának növelése, az igénybe vevőnek címzett elektronikus hirdetés vagy egyéb címzett tartalom eljuttatása, piackutatás céljából – csak az adatkezelési cél előzetes meghatározása mellett és az igénybe vevő hozzájárulása alapján kezel.

A Webáruház lehetőséget biztosít a Termék véleményezésére. E funkció használatával a Vevő véleménye megjelenítésre kerülhet az adott Termék adatlapján azzal a kizárólagos céllal, hogy a (jövőbeni) Vevőket informálja. Az Eladó fenntartja a jogot, hogy az értékeléseket moderálja, visszautasítsa vagy eltávolítsa, saját belátása szerint.

Adatkezelési gyakorlatunkkal, elveinkkel kapcsolatos további információk az alábbi linken érhetők el: <https://webshop.opten.hu/adatkezelesi-tajekoztato>. A jelen ÁFF elfogadásával a Vevő az Adatkezelési tájékoztatót is elfogadja.

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 tárnai 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, Termékével 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 együttevője.

Termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt – és a dolog módjára hasznosítható természeti erő.

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.

Áru: a Termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a Szolgáltatás.

Eladási ár: a Termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár.

Egységár: a Terméknek az Fgytv. végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár.

Kereskedelmi gyakorlat: az Eladónak, illetve az Eladó érdekében vagy javára eljáró személynek az Áru 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 az Áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a Fogyasztó számára az áru 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 az Áruval kapcsolatban.

Forgalmazás: valamely Termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a Fogyasztó számára történő felkínálást is.

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 bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Meghatalmazás: A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 196. §-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
 - telefaxon

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 1147 Budapest, Telepes utca 4. 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, terméknév) 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 képviselői 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: 1147 Budapest, Telepes utca 4.

telefax: +36 1 470 0750

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 Ügyföltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, rendelés azonosító;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) Panasszal érintett Termék vagy 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.

A Panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

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 <http://www.nfh.hu/node/8579> 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 1952. évi III. törvény szabályai alapján a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Fogyasztó és az Eladó közötti, a Termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, 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 1952. évi III. 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 öt évig archiválja 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, 2017. január 12.

OPTEN Kft.
Eladó

1. Számú Melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta fogyasztók* részére

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza!)

Címzett: **OPTEN Kft.** (székhely: 1147 Budapest, Telepes utca 4.; telefax: +36 1 470 0750; elektronikus levelezési cím : webshop@opten.hu)

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

.....
.....
.....
.....
.....

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

.....

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:.....

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

.....

Kelt:

* fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy