

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

hatályos ettől a naptól: 2021. szeptember 02.

## 1. BEVEZETÉS

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**), tartalmazza a Szolgáltató [www.ov22.hu](http://www.ov22.hu) weboldalán (a továbbiakban: **Honlap**) elérhető szolgáltatásoknak a vásárlók (a továbbiakban: **Vásárló**) általi igénybevételének általános szerződési feltételeit. A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, amelyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető további tájékoztatások nyújtják. A Vásárló a honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

## 2. SZOLGÁLTATÓ

Név: **WBHP 22 Marketing Kft.**

Székhely: 1088 Budapest, Vas utca 12. al

Levelezési cím: 1088 Budapest, Vas utca 12. al

Nyilvántartásba vevő hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Céggjegyzékszám: 01-09-389067

Adószám: 27412552-2-42

Képviselő: Bozsoki Dániel Róbert ügyvezető

Telefonszám: +36 30 420 8171

E-mail: [info@ov22.hu](mailto:info@ov22.hu)

Honlap: [www.ov22.hu](http://www.ov22.hu)

## 3. AZ ONLINE RENDELÉS ALAPVETŐ SZABÁLYAI

**3.1.** A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (a továbbiakban: **Elker. tv.**) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet**) vonatkozó rendelkezései. Tájékoztatjuk, hogy a vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül irányadóak.

A jelen ÁSZF 2021. szeptember 02. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et.

A Szolgáltatótól megvásárolt termékeknek az Európai Unió területén kívüli tovább értékesítése a Szolgáltató írásbeli engedélyének hiányában tilos.

**3.2.** Szolgáltató fenntart magának minden jogot a Honlap, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a Honlap terjesztésének tekintetében. Tilos a Honlapon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

**3.3.** A Szolgáltató és a Vásárló között létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen ÁSZF rendelkezései határozzák meg. Ennek megfelelően jelen ÁSZF tartalmazza a Vásárlót és a Szolgáltatót megillető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

**3.4.** A Vásárló a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit. A Szolgáltató webáruházán keresztül történő vásárlással a Vásárló elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit, és az ÁSZF maradéktalanul a Vásárló és az Szolgáltató között létrejövő szerződés részét képezi.

## **4. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE**

**4.1.** A webshopban történő vásárlás esetén a terméklapon kosárba teszem gombbal jelölt termékek online rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendő egységárak, tartalmazzák a törvényben előírt ÁFA összegét, azonban nem tartalmazzák a csomagküldés vagy házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra. A webáruházban a Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelnek. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a webáruházban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőségért.

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, a Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Vásárlókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

### **4.2. Az adatbeviteli hibák javítása - felelősség a megadott adatok valóságáért**

A Vásárlónak a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van az általa bevitt adatok módosítására (a böngészőben a vissza gombra kattintva az előző oldal nyílik meg, így akkor is javíthatóak a bevitt adatok, ha a Vásárló már a következő oldalra lépett).

A Vásárló felelőssége, hogy az általa megadott adatok pontosan kerüljenek bevételre, hiszen a Vásárló által megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. A Vásárló megrendelésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a Vásárló hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét a Vásárlóra hárítani. A Szolgáltató a pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért felelősségét kizárja. A rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

### **4.3. Eljárás hibás ár esetén**

Nyilvánvalóan hibásan feltüntetett árak minősül:

- 0 Ft-os ár,
- kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár (pl.: 1.000,- Ft-os termék esetén a 50 %-os kedvezmény feltüntetése mellett 100,- Ft-ért kínált termék).

Hibás ár feltüntetése esetén a Szolgáltató felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, amely információ birtokában a Vásárló eldöntheti, hogy meg kívánja-e rendelni valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

## 4.4. Rendelés menete

A Vásárló bejelentkezik a webáruházba. Vásárló a kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Vásárló bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosaram” ikonra kattintva.

Amennyiben a Vásárló további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „vásárlás folytatása” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni a tovább a kosárhoz gombra kattint, és ellenőrzi a megvásárolni kívánt termékek darabszámát. A „törlés x ” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség véglegesítését követően automatikusan frissül a kosár tartalma.

A kosárba helyezett termékek vásárlási szándékát a Szolgáltatószámítástechnikai rendszere nem tekinti véglegesnek, ezért a Vásárló által megrendelésének véglegesítése előtt előfordulhat, hogy az adott terméket/termékeket időközben már megvásárolták és emiatt már nincs készleten, ezért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A rendelés véglegesítése érdekében a Vásárló a „tovább a rendelés leadásához” gombra kattint.

A Vásárló a rendelés leadásakor kiválasztja a szállítási módot, amely a normál házhozszállítás.

Normál házhozszállítás: A Vásárló a megrendelt termékek házhozszállítását kérheti előre fizetéssel. A házhozszállításához szükséges a lakcímnek, tartózkodási helyének megadása, ezek önkéntesen megadott információk, de nélkülük a szállítás nem lehetséges. A megrendelt terméket a GLS Hungary futárszolgálat kézbesíti. A házhozszállítás díja normál házhozszállítás esetén: bruttó 1.290,- Ft.

#### **4.4.1. Számlázás**

A jelen ÁSZF elfogadásával a Vásárló tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a megrendelésről kizárólag elektronikus számlát állít ki, amelyet a Vásárló a megadott e-mail címére kap meg, valamint, hogy a Szolgáltatónak papír alapú számlát utólag sem áll módjában kiállítani.

A rendelés véglegesítését követően az adott rendelés vonatkozásában a számlázási és szállítási adatokban változtatás nem eszközölhető.

Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: **ÁFA tv.**) 175. § -ában foglaltaknak megfelelően és a jelen ÁSZF elfogadásával a Vásárló beleegyezik, hogy a Szolgáltató valamennyi értékesítésről elektronikus számlát állít ki.

#### **4.4.2. Fizetés**

Előre fizetéses szállítási módban a megvásárolni kívánt termékeket “előre”, a rendelési folyamat végén kell kifizetni. A fizetés online bankkártyás fizetéssel lehetséges.

Online Bankkártyás fizetés: válassza a „Bankkártya – OTP Simplepay” fizetési módot. A fizetéshez a következő bankkártyák használhatók fel: Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electron, American Express.

Az online bankkártyás fizetés online fizetési partnerünk, az OTP Mobil Kft által kerül lebonyolításra az OTP Simplepay online fizetési rendszerén keresztül, az aktuális biztonsági előírásoknak megfelelően. A fizetési folyamat során a Vásárló az OTP Simplepay oldalára lesz átirányítva, ahol a fizetési tranzakciót végre tudja hajtani.

A Vásárló e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap, amely a Szolgáltató részéről tájékoztatásnak minősül, mégpedig arról, hogy a rendelés feldolgozása folyamatban van. Amennyiben e visszaigazolás Vásárló megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Vásárlóhoz nem érkezik meg, Vásárló az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve a Vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Vásárló rossz e-mail címet adott meg, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

Amennyiben a webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, a Szolgáltató fenntartja a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatja a Vásárlót az új adatokról. A Vásárló ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

A megrendelés összesítése során és a visszaigazoló e-mailben jelölt fizetendő végösszeg minden költséget tartalmaz.

Vásárló köteles a csomagot kézbesítéskor megvizsgálni, és amennyiben a csomagoláson/terméken jól látható hiba vehető észre, azt a csomagszállító cégnek (futár) jelezni és jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni.

Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el.

## **4.4. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS**

A Szolgáltató a rendelés során minden esetben előre jelzi a weboldalon a kiszállítás várható idejét. A kiszállítás normál szállítás esetén jellemzően 2-5 munkanapot vesz igénybe.

A rendelés leadását követően a Szolgáltató a visszaigazoló e-mailben tájékoztatja a Vásárlót rendelése befogadásáról, amely egyben a rendelés visszaigazolását is jelenti, valamint csomagja összekészítését követően a szállító partner részére történő átadásról, kivéve áruházi átvétel esetén, mely esetben az áruházi megérkezésről kap tájékoztatást.

Szolgáltató a szállítást kizárólag magyarországi címre teljesíti.

A csomag kézbesítése előtt a csomagszállító cég a Vásárló által megadott e-mail címre a kézbesítés időpontjáról küld megerősítést. A kézbesítés munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

Az értékesítés teljesítésének napja: Az ÁFA tv. szerinti teljesítés napjának a csomagszállítást végző cégnek történő informatikai átadás napja minősül.

Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Vásárlót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Vásárló által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése Szolgáltatót nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, leírások, a beszállító, csomagszállító cég vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag Vásárlóval történő egyeztetést követően kerülhet sor.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, ha a rendszer túlterheltsége, az internetkapcsolat megszakadása, vagy bármely más, a Szolgáltatónak fel nem róható technikai hiba, akadály miatt a vásárlás nem tud megvalósulni.

## **4.5. ELÁLLÁS JOGA**

A Vásárló jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a terméknek a Vásárló vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított **tizennégy (14) napon belül a 45/2014. (II.26.) Kormány rendelet alapján és az abban foglaltaknak megfelelően a szerződéstől indokolás nélkül elállni.**

A Vásárlót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-a szerint megilleti az indokolás nélküli elállás joga. A Vásárló az elállási jogát

- a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén
- b) a terméknek,
- c) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

a Vásárló vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított határidőn belül gyakorolhatja, amely határidő 14 nap.

Elállás esetén a Vásárlónak a jelen pontban meghatározott elállási nyilatkozatot és a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia igazolható módon a Szolgáltató részére az alábbiak szerint:

**WBHP 22 Marketing Kft. címére az alábbi címezéssel:**

**WBHP 22 Marketing Kft. 1088 Budapest, Vas utca 12. al.),**

**futárszolgálat segítségével vagy postai ajánlott küldeményként.**

Elállási jogra jogosult Vásárló alatt a 45/2014. (II.26.) Kormány rendelet alapján a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontjában meghatározott fogyasztót kell érteni:

*„Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy”*

Az elállás akkor tekinthető határidőben érvényesítettnek, ha a Vásárló az erre irányuló nyilatkozatát a Vásárló vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított **tizennégy (14) napon belül, a 45/2014. (II.26.) Kormány rendelet alapján és az abban foglaltaknak megfelelően közli** és a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül (akár a 14. naptári napon) visszajuttatja a Szolgáltatónak a fentiek szerinti, igazolt módon.



Ha a Vásárló nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget Szolgáltató nem köteles megtéríteni. Vásárló az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

Az elállási jog gyakorlása céljából a Vásárló felhasználhatja a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 2. számú melléklete szerinti nyilatkozat mintát, amely az [alábbi linken](#) érhető el.

Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a Szolgáltató a postára adás időpontját veszi figyelembe.

A Szolgáltató minden esetben e-mailben haladéktalanul tájékoztatja a Vásárlót az elállási nyilatkozatának ügyintézésével kapcsolatban.

Vásárló a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Az elállási jog gyakorlása során olyan termék esetében, amelyet a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használtak az értékcsökkenés mértéke akár 100 % is lehet.

Az elállási jog gyakorlása esetén a Vásárlót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a használatból adódó anyagi kár megtérítését.

## **5. SZAVATOSSÁG**

### **5.1. Kellékszavatosság**

A Vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. rendelkezéseinek megfelelően.

A Szolgáltató és a Vásárló (Fogyasztó) között létrejött szerződés alapján a Vásárló az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Vásárló érvényesíteni már nem tudja.

Amennyiben a vásárló nem minősül a jelen szerződés 4.5. pontjában foglalt, Ptk. szerinti fogyasztónak, azaz *Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személynek*, úgy az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Vásárló – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Vásárló nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás 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 a Szolgáltató adott okot.

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni.

A Vásárló közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt követő) követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Vásárló részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Vásárló kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Vásárlónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

## 5.2. Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Vásárló – választása szerint – a 4.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Vásárló a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

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 érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a gyártóval szemben is érvényesítheti.

### **5.3. Jótállás**

A Vásárló és a Szolgáltató között létrejött szerződések esetén a Ptk. szerinti,

- a) a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a Szolgáltató a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint
- b) a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.

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

Ugyanazon hiba miatt a Vásárló kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Felhasználó a jótállásból fakadó jogok az 5.1. és a 5.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

### **5.4. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése**

A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: WBHP 22 Marketing Kft.

Levelezési cím: 1088 Budapest, Vas utca 12. al

E-mail cím: info@ov22.hu

## **6. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

### **6.1. A Panasz**

Minden, a 6.1.1. pont szerinti Panaszos által a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személyek, a szolgáltatásnak a Panaszos részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó szóban vagy írásban közölt egyedi kérelem vagy reklamáció. Nem minősül panasznak, ha a Szolgáltatótól annak működésével, az általa folytatott tevékenységével kapcsolatosan vagy valamely konkrét ügyben kérnek általános tájékoztatást, felvilágosítást.

#### **6.1.1. A Panaszos**

A Panasz benyújtására jogosult:

- a) a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló bármely Vásárló;
- b) a Vásárló helyett és nevében érvényes meghatalmazás alapján eljáró képviselője;
- c) valamint az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki a Szolgáltató eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, általa nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés, reklám, stb.) kapcsolatban kifogásolja.

#### **6.1.2. A Panasz tartalma**

Az írásban előterjesztett, illetve szóban előadott Panasznak kötelezően tartalmaznia kell:

- a) a Panaszos nevét és e-mail címét;
- b) a Panaszban érintett szolgáltatás számát;

- c) a Panasz rövid leírását;
- d) a Panaszos konkrét igényének megjelölését;
- e) a panaszfelvétel pontos időpontját;
- f) a panaszfelvétel módját;
- g) a megoldás leírását, illetve a végrehajtásért felelős személy megnevezését (amennyiben a panasz orvoslása azonnal megtörténik).

### 6.1.3. A Panasz kezelése, a Panasszal kapcsolatos ügyintézés

#### 6.1.4. A Panasz befogadása

A beérkező Panaszokat – a szóbeli panasz ügyintézése kivételével – a Szolgáltató ügyintézője köteles a panaszfelvételi jegyzőkönyvben (a továbbiakban: **Jegyzőkönyv**) írásban rögzíteni. Egyebekben a Panaszok előterjesztésének formai követelményeire a jelen ÁSZF-ben meghatározottak az irányadók.

A Jegyzőkönyv tartalmazza a Vásárló nevét, lakcímét; a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját; a Vásárló panaszának részletes leírását, a Vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét; a Szolgáltató nyilatkozatát a Vásárló panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges; a telefonon vagy szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát; a Jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét, valamint a Jegyzőkönyv felvevőjének aláírását.

A Szolgáltató valamennyi hozzá benyújtott Panaszt és az arról kiállított Jegyzőkönyvet a panasz-nyilvántartási rendszerében sorszámmal ellátva iktatja.

A Szolgáltató panasz-nyilvántartási rendszerében fel kell tüntetni

- a) a Panaszos által tett panasz leírását, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;

- b) a Panasz benyújtásának időpontját;
- c) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló javaslat leírását;
- d) a Panasz megoldására vagy rendezésére szolgáló intézkedés teljesítési határidejét és annak végrehajtásért felelős személy megnevezését.

Az egyes panaszok benyújtásakor a Szolgáltató ügyintézője köteles ellenőrizni, hogy az adott panasz a jelen ÁSZF 5.2. pontjában meghatározott Panaszos által került-e benyújtásra, illetőleg, hogy a benyújtott Panasz megfelel-e a jelen ÁSZF 5.1 pontjában, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgytv.**) 17/A. § (2) bekezdésében foglaltaknak. Amennyiben a Panaszt nem arra jogosult személy terjesztette elő, a Szolgáltató írásban felhívja erre a Panaszt benyújtó személy figyelmét a Panasz egyidejű elutasítása és az érintett Vásárló értesítése mellett. Amennyiben a Panasz nem felel meg a fentiekben meghatározott tartalmi és formai követelményeknek, a Szolgáltató a benyújtott Panaszt elutasítja. Az elutasítás tényeiről és annak indokairól a Panaszost köteles a Szolgáltató a Panasz elbírálását követően haladéktalanul értesíteni.

#### **6.1.5. A szóbeli Panasz ügyintézése**

A Panaszos a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos Vásárlói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: WBHP 22 Marketing Kft.

Levelezési cím: 1088 Budapest, Vas utca 12. al

Telefonszám: +36 30 420 8171

E-mail cím: info@ov22.hu

A szóbeli Panaszt a Szolgáltató ügyintézője köteles azonnal megvizsgálni, és amennyiben a szóbeli megoldási javaslata eredményes és a Panaszos azt elfogadja, szükség szerint

orvosolni. Ha a Panasz a szóbeli tájékoztatás útján azonnal orvoslásra került, a Szolgáltató ügyintézője eltekinthet a Jegyzőkönyv felvételétől.

Amennyiben a Vásárló a szóban előadott panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató ügyintézője a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles a Jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy az aláírásával ellátott másolati példányát a Panaszosnak postai úton a rendelkezésére bocsátani, egyebekben pedig a jelen Szabályzatban meghatározott az írásbeli panasz kezelésének szabályait kell alkalmazni.

#### **6.1.6. Az írásbeli Panasz ügyintézése**

A Szolgáltató az írásbeli panaszok kezelése során írásbeli panaszként tekint a levél, az elektronikus levél vagy telefax útján előterjesztett Panaszra, továbbá bármely egyéb olyan eszköz útján előterjesztett Panaszra, amely a Szolgáltató számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítésé

A Panaszos által benyújtott írásbeli Panaszt a Szolgáltató megvizsgálja, elbírálja és az arról alkotott álláspontját megindokolva a Panaszosnak az általa megadott elérhetőségen legfeljebb harminc napon (30 nap) belül írásban megválaszolja. A Szolgáltató a válasza másolati példányát és a panaszról felvett Jegyzőkönyvet öt évig (5 év) köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panaszról felvett Jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Vásárló (Panaszos) neve, lakcíme,
- a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Panaszos panaszának részletes leírása, a Vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Panaszos 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 Panaszos aláírása,



- a Jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a Panaszról felvett Jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Amennyiben a Panaszos a Szolgáltató által a válaszlevélben foglalt megoldási javaslatot elfogadja, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül intézkedik a panasz kiküszöböléséről, ellentétes esetben tájékoztatja a Panaszost a jogorvoslati lehetőségeiről.

A Panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a Vásárlót 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 lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a Vásárlói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

#### **6.1.7. A Panasz elutasítása**

A Szolgáltató a Panaszt elutasítja, amennyiben az:

- a) alaptalan;
- b) hiányosan került benyújtásra;
- c) nem felel meg a jelen Szabályzat és az Fgytv. 17/A.§ (2) bekezdésében meghatározott Panasz fogalmi elemeinek;
- d) nem a jelen ÁSZF-ben meghatározott Panaszos nyújtja be.

A Szolgáltató a Panasz elutasítása esetén is köteles tájékoztatni a Panaszost a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon azzal, hogy a válaszlevélben megjelöli, hogy a Panaszával mely szervezeteknél, milyen elérhetőségeken kezdeményezhet jogorvoslati eljárást.

A jelen ÁSZF-ben a panasztétellel kapcsolatban nem szabályozott kérdésekben az Fgytv. és a releváns magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók. Amennyiben a jelen ÁSZF tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, úgy a megváltozott jogszabály rendelkezése szerint kell eljárni mindaddig, ameddig a jelen ÁSZF módosítása meg nem történik.

## **6.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben a Szolgáltató és a Vásárló között esetlegesen fennálló jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára:

### **Nemzeti Vásárlóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

### **Békéltetői testületi eljárásban:**

A Panaszos lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi és iparkamara mellett működő Békéltető Testület

### **Bíróság előtti eljárásban:**

A Békéltető Testület illetékességi területén illetékes Fővárosi, illetve megyei Törvényszék

## **7. Egyéb**

### **7.1. ÁSZF, árak módosítása**

A Szolgáltató jelen ÁSZF-et, a Honlapon forgalmazott szolgáltatások árait és egyéb feltüntetett árakat bármikor módosíthatja, a módosítás a Honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

### **7.2. Technikai korlátok**

A Honlapon történő vásárlás feltételezi a Vásárló részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

**7.3.** A Szolgáltató nem rendelkezik a Vásárlókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexszel.

**7.4. Jelen ÁSZF hatályba lépésének ideje:** 2021. szeptember 02.

### **7.6. Adatvédelem**

A Honlap adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon: <http://ov22.myshoprenter.hu/custom/ov22/image/data/Adatvedelmi-szabalyzat-v2.pdf>

Budapest, 2021. szeptember 02