

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**Köszönjük, hogy megtisztel minket bizalmával! Kérjük figyelmesen olvassa el Általános Szerződési Feltételeinket és az Adatvédelmi Tájékoztatónkat.**

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A weboldalunk működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

### 1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Neve: RR Graphix Média Zrt.

Székhelye: 2120 Dunakeszi, Madách Imre utca 22/7

Telephelye: 2120 Dunakeszi, Madách Imre utca 22/7 (Benedek Elek utca)

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

Telefonszáma: +36 20 328 1779

Cégjegyzékszám: 13-10-042385

Adószám: 32068788-2-13

A szerződés nyelve: magyar

### 2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen Szabályzat 2019. január 1-től hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalon közzéteszi. Felhasználók a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

2.3. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett Reklám Rendelő (RR Graphix Média Zrt.) weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

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

### 3. TERMÉK RENDELÉS, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

3.1. A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetők meg, elektronikus levelezés során. A termékekre vonatkozó, e-mail-ben megküldött árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. A házhozszállítás díja függ a termék méretétől, súlyától, ezt minden esetben egyedileg kerül kalkulációra.

3.2. A weboldalon Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget az elektronikus levelezéskor küldött megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti esetleges különbözőség miatt.

### 4. RENDELÉS MENETE

- 4.1. A Felhasználó felkeresi a Szolgáltatót a weboldalon található üzenetküldő formon, vagy az [info@reklamrendelo.hu](mailto:info@reklamrendelo.hu) email címen.
- 4.2. Felhasználó megadja a megrendelni kívánt nyomdai termék paramétereit, darabszámot, anyagtípust, kivitelezési módot. A Szolgáltató ennek függvényében megküldi az árkalkulációt. Minden gyártás egyedileg történik, így minden esetben egyedi ár kerül kiszámításra.
- 4.3. A Felhasználó a gyártási paraméterek véglegesítését követően írásos beleegyezés formájában megrendeli a terméket.
- 4.4. A Szolgáltató a megrendelt termék elkészültéről elektronikus levél formájában tájékoztatja a Felhasználót az átvétel idejével, módjával kapcsolatban.
- 4.4.1. Személyes átvétel: a felhasználó személyesen veszi át az elkészült terméket a 2120 Dunakeszi, Madách Imre utca 22/7 szám alatt (Bejárat a Benedek Elek utca felől).
- 4.4.2. Szállítás MPL futárszolgálattal: A megrendelések postai úton szállítását az MPL futárszolgálat végzi. A szállítási idő a termék feladásától számítva 1-2 munkanapon belül. Szélsőséges időjárás esetén a szállítási idő eltérhet a korábban jelzettől. A szállítás késedelméért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén a visszaszállítás díja a megrendelőt terheli, újraküldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő átutalása esetén áll módunkban újra elküldeni. Esetleges reklamációt a termék átvétele után, írásban jelezheti a Szolgáltató felé. A kiszállítást munkaidőben H-P: 8:00-17:00 között végzi a futárszolgálat.
- 4.5. Fizetési módok: az elkészült termék díjának kifizetésére átutalással vagy készpénzes fizetéssel történik. A Szolgáltató a megrendelt terméktől függően 50% előleg befizetésére kérheti fel a megrendelőt. A gyártási munkálatok megkezdése az előleg befizetését követően indulnak el.
- 4.6. A Felhasználó elküldheti grafikai anyagát, amennyiben rendelkezik vele. Szolgáltató csak az anyagleadási útmutatóban jelzett paraméterekkel készített állományokat fogadja el nyomdakész anyagként. Amennyiben a feltöltött anyag nem felel meg az anyagleadási útmutatóban leírtaknak, Szolgáltató szerkesztési díjat számol fel a nyomdakész anyag előállítására, melyről előzőleg tájékoztatja a Felhasználót. A Szolgáltató a grafikai tervezést/nyomdai előkészítést/grafikai anyag kiszerkesztését az elfogadott előzetes árkalkuláció alapján kezdi meg.
- 4.7. Amennyiben a rendelésben hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.
- 4.8. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden gyártással kapcsolatos költséget tartalmaz nyomdakész anyag leadása, vagy nyomdakész anyagot nem igénylő termék rendelése esetén. Amennyiben grafikai szerkesztést is igényel a megrendelés, úgy annak díját a gyártási költségen felül, a nyomdakész grafika jóváhagyása után adja hozzá Szolgáltató a végösszeghez. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.
- 4.9. A Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap (Kérjük figyelje levélszemét mappáját is!). A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.
- 4.10. A Szolgáltató minden esetben kéri a megrendelőt az elérhetőségek helyes megküldésére. A nem megfelelően megadott email cím, telefonszám, postázási cím miatt felelősséget a Szolgáltató nem tud vállalni.
- 4.11. A Szolgáltató által legyártott anyag helytelen felhasználásáért a felelősség a megrendelőt terheli.
- 4.12. A Szolgáltató által végzett kihelyezési/felszerelési munkák alatt felmerülő, előre nem jelzett, helytelen körülmények miatt bekövetkező hibák miatt a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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

5.1. A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik, ami munkanapokon 9:00 és 16:30 óra között zajlik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. A 16 óra után leadott anyagokat Szolgáltató következő munkanapi anyagleadásnak tekinti. A hozott anyag tartalmáért (elírás, helyesírási hiba, grafikai hiba) és minőségéért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Az ilyen típusú hibák nem minősülnek nyomdahibának.

5.2. Amennyiben a hozott anyag nyomdakésszé alakítását Szolgáltató végezte, látványtervet küld Felhasználó részére, mely elfogadása esetén Szolgáltató legyártja az anyagot. Az elfogadott látványtervből gyártott termékek után tartalmi reklamációt Szolgáltató nem fogad el.

5.3. Szolgáltató színegyezést csak hozott minta, vagy proof alapján, megfelelő nyomdakész anyaggal együtt tud biztosítani. Minden egyéb esetben színreklamációt nem áll módunkban elfogadni. A színegyezésre való felhívást Felhasználó e-mail-ben jelezheti.

5.4. Szolgáltató az általános teljesítési határidőket a termék leírásában feltünteti, melyek nyomdakész grafikai anyag Szolgáltatóhoz való eljuttatásától érvényesek. Szolgáltató és Felhasználó a teljesítés időpontjában nem állapodtak meg, Szolgáltató Felhasználó felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek Szolgáltatóhoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

5.4.1. Az egyedi gyártásokra való tekintettel a Szolgáltató minden gyártás esetében egyedi gyártási időt szabhat meg, a megrendelt terméktől típusától, darabszámától és a kivitelezés összetettségétől függően.

5.5. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll módjában elkészíteni, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése Szolgáltatót nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

5.6. Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges alapanyagok, leírások a beszállító, 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 Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor!

5.7. Könyv nyomtatásakor hivatkozva a hatályos kormányrendeletre, amennyiben 50 db feletti, nyilvános terjesztésre szánt műből a Gyártó (nyomda) köteles 6db-ot beszállítani az Országos Széchényi Könyvtárnak, melynek költsége a kiadót (Megrendelő) terheli. Megrendelő írásos megrendelés alkalmával köteles nyilatkozni, hogy a megrendelt mennyiségből vagy azon felül gyártson le Gyártó (nyomda) +6db köteles példányt. Amennyiben a Megrendelő nem nyilatkozik erről, úgy a Gyártó a megrendelt mennyiségből szolgáltatja be a köteles példányokat az OSZK részére. A köteles példányokat gyártó szállítólevélen juttatja el OSZK részére, mely szállítási költség szintén a Megrendelőt terheli, melynek költségét a megrendelésben is feltüntet gyártó.

## 6. ELÁLLÁS JOGA

6.1. A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet, az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Felhasználót **nem illeti meg az elállás joga**, mivel Szolgáltató a nyomdai termékeket Felhasználó egyedi utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítja elő személyre szabottan. Kiszállítás esetén amennyiben Felhasználó elégedetlen a kapott nyomdai termékkel, a csomag átvétele után, írásban jelezheti azt Szolgáltató felé az [info@reklamrendelo.hu](mailto:info@reklamrendelo.hu) címen. Szolgáltató köteles megrendelő panaszára két-három munkanapon belül érdemben reagálni.

6.2. Szolgáltató esetleges hibás teljesítés esetén a megrendelést maradéktalanul újragyártja az eredeti paraméterekkel.

6.3. A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát

a. a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

- b. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
  - c. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
  - d. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
  - e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
  - f. olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
  - g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
  - h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
  - i. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
  - j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
  - k. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
  - l. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.
- 6.4. Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségesnél eltérő kezelés miatt következett be.
- 6.5. Felhasználónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Felhasználót terheli!
- 6.6. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet itt érhető el.
- 6.7. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt érhető el.
- 6.8. Felhasználó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.
- 6.9. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

## **7. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG**

- 7.1. Szolgáltató a kötelező jótállás alá tartozó termékekre egy év jótállást vállal. A kötelező jótállás alá nem eső termékek esetén a Szolgáltató hat hónapra vállal jótállást. Utóbbi konkrét feltételeiről a Szolgáltató a Felhasználó kérésére részletes tájékoztatást ad.
- 7.2. A termék átvételétől számított hat hónapon belül Felhasználó csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha bizonyítja, hogy a termék hibája a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett. Így Szolgáltató nem köteles a kifogásnak helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a termék a nem rendeltetésszerű használat folytán vált hibássá. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher a fogyasztó oldalára kerül, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. Nem áll fenn hibás teljesítés, ha a termék hibái ismertek, vagy azok a Felhasználó számára felismerhetőek voltak.
- 7.3. A jótállási ill. szavatossági idő alatt felmerült, jótállás ill. szavatosság körébe tartozó hibákat a Szolgáltatónak költségmentesen ki kell javítani, kicserélni vagy újjá szolgáltatót. Amennyiben ilyen hibák a Felhasználó tudomására jutnak, Felhasználó haladéktalanul köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni jótállási, illetve szavatossági igényeiről.
- 7.4. A jótállás ill. szavatosság érvényesítéséhez a Felhasználó köteles bemutatni a Szolgáltatótól kapott számlát. Jótállási igény esetén a Felhasználó elsődlegesen kijavítást, illetőleg kicserélést követelhet, ezt követően illeti meg az árszállítás illetve elállás joga. A hiba a felfedezésétől számított

2 hónapon belül jelzett kifogás esetén tekinthető jótállási ill. szavatossági időben közöltnek. A közlés késedelméből eredő kárért a Felhasználó felel.

7.5. Szolgáltató nem tartozik jótállással, illetve szavatossággal a természetes elhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

### **Kellékszavatosság**

7.6. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

A Felhasználó az üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

7.8. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás 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 a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

7.9. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

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

7.10. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

7.11. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

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

### **Termékszavatosság**

7.12. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

7.13. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

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

7.14. 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.

7.15. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?

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

7.16. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

7.17. 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. Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

### **Jótállás**

7.18. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a weboldalt üzemeltető vállalkozás jótállásra köteles.

7.19. Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

7.20. Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

## **8. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS**

8.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

8.2. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

8.3. A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

8.4. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

8.5. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

8.6. A vállalkozás a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

8.7. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést haladéktalanul elvégezze.

## **9. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

9.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

9.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalaná vagy érvényesíthetelenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

9.3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

9.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni.

## **10. PANASZKEZELÉS RENDJE**



10.1. Cégünk arra törekszik, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a következő elérhetőségeken jelezheti:

E-mailen: [info@reklamrendelo.hu](mailto:info@reklamrendelo.hu)

Postán: **2120 Dunakeszi, Madách Imre utca 22/7**

Telefonon: **+36 20 328 1779**

10.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

10.3. Az írásbeli panaszt cégünk 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát 3 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

10.4. Panasszal fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

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