

## Általános szerződési feltételek

A jelen általános szerződési feltételekben foglalt szabályok a Courlux International SA (székhelye: Route de la Broye 117, CH – 1623 Semsales, Switzerland, Svájc, cégjegyzékszám: CH-217-3531930-1) (a továbbiakban az „**Eladó**”) áruértékesítési tevékenységének keretében az ügyféllel (a továbbiakban a „**Vevő**”) kötött adásvételi szerződés általános feltételeit tartalmazzák.

Ezen feltételek szövege és egyéb fontos információk rendelkezésre állnak a [www.courlux.com/hu/louisvital](http://www.courlux.com/hu/louisvital) weboldalon, vagy az Eladónak a Magyarország területén lévő ügyfélszolgálatán (a továbbiakban: az „**Ügyfélszolgálat**”).

### I. Általános adatok

#### Az Eladó adatai:

Cégnév: Courlux International SA  
Székhely: Route de la Broye 117, CH – 1623 Semsales, Switzerland, Svájc  
Adószám: 11887494-2-43  
Cégjegyzékszám: 217-3531930-1  
Nyilvántartást vezető cégbíróság: 1701 Fribourg  
Tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye: Route de la Broye 117, CH – 1623 Semsales, Switzerland  
E-mail: [hu@courlux.com](mailto:hu@courlux.com)  
Tárhelyszolgáltató e-mail címe: [domains@courlux.ch](mailto:domains@courlux.ch)

#### Ügyfélszolgálat adatai:

Cégnév: PHOTEL ONLINE SOLUTIONS KFT.  
Székhely: 7100 Szekszárd, Széchenyi utca 40.  
Levelezési cím: 1461 Budapest, Pf. 400  
Adószám: 23571866-2-17  
Cégjegyzékszám: 17-09-011598  
Nyilvántartást vezető cégbíróság: Szekszárdi Törvényszék Cégbírósága  
E-mail: [hu@courlux.com](mailto:hu@courlux.com)  
Telefon: (1) 430 61 41

Eladó tájékoztatja tisztelt Vevőit, hogy az Ügyfélszolgálat nem a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fogyt.v.) 17/B. § (1) bekezdése szerinti kötelező ügyfélszolgálat.

### II. A szerződés létrejötte

Szerződést kizárólag magyar nyelven lehet kötni.

A megrendelni kívánt termék lényeges tulajdonságairól, vételárának teljes összegéről, valamint a szállítás díjáról, időtartamáról és egyéb feltételeiről a Vevő a termék nevére vagy a terméket ábrázoló képre történő kattintást követően tájékozódhat. A Vevő tudomásul veszi, hogy termék rendelése esetén az első bemutató csomag kizárólag postai és csomagolási költség ellenében vehető igénybe adott termék oldalán feltüntetett szállítási idővel majd a bemutató csomag kézhezvétele után hozzávetőlegesen 4 hét elteltével várható bruttó 3 960 Ft-ért, valamint 1 190 Ft szállítási és kezelési költségért (azaz mindösszesen 5.150,- Ft-ért) a következő csomag (csomagonként 6 db arcmaszk), majd a további csomagokat pedig 2 havonta szállítja az Eladó. Ez az ajánlat kizárólag új ügyfelek számára érvényes, és egy ügyfél egyetlen egyszer veheti igénybe.

Termék rendelésére kizárólag 18. életévét betöltött személy jogosult.  
A szállítás gyakoriságát szükség szerint a Vevő bármikor módosíthatja.

A vásárlásnak feltétele, hogy a Vevő bejelentkezett fiókjába vagy megadott minden szükséges személyes adatot. A szállítási adatok megadását követően a „Tovább” feliratra kell kattintani. Megjelenik egy összegző képernyő, ahol a megrendelésének adatait a Vevő a végleges elküldés előtt utoljára még ellenőrizheti. A „Megrendelés elküldése” gombra kattintva véglegesítheti megrendelését és küldheti el az Eladó részére.

A Vevő az adatbeviteli hibákat a megrendelés során bármikor javítani tudja, még az összegző felületen is lehetősége van erre. Terméket törölhet, megváltoztathatja a személyes adatait a „Módosítás” feliratra kattintva, a termék mennyiségét is növelheti, illetve csökkentheti a termék mellett található „Módosítás” feliratra kattintva.

Amennyiben a Vevő az online megrendelési folyamatot az ott kért adatok megadásával véglegesítette és a "Megrendelés elküldése" gombra rákattintott, akkor megrendelést ad le, mely a Vevő részéről fizetési kötelezettséggel járó megrendelésnek minősül.

Miután a Vevő elküldte megrendelését, ezt legkésőbb 48 órán belül e-mailben a Eladó visszaigazolja a Vevőnek, mely email megerősíti, hogy a Eladó megkapta a Vevő által elküldött megrendelést. A visszaigazoló email a megrendelésének részleteit is tartalmazza. Ez a visszaigazoló e-mail jelenti a Vevő megrendelésének elfogadását.

A Vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül (de legkésőbb 48 órán belül) nem kapja meg az Eladótól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt.

Ha a Vevő a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében hibát észlel, azt a visszaigazoló e-mail beérkezését követő 24 órán belül jeleznie kell az Eladó webshop ügyfélszolgálatára felé (elektronikus levél útján, vagy telefonon), a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében. E határidő elteltét követően a megrendelést visszaigazoló e-mailt az Eladó akként tekinti, hogy az abban foglalt adatok maradéktalanul helytállóak és a Vevő által nem kifogásoltak.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés – amennyiben a Vevő a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy – a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik.

## **A süttikkel (cookie-k) kapcsolatos információk**

A Courlux úgynevezett sütiket (angolul: cookie-k) és más hasonló technológiákat használ annak megfigyelésére, hogy a felhasználók hogyan használják a Courlux digitális szolgáltatásait, továbbá a felhasználói élmény személyre szabására.

A sütik az interneten rendkívül gyakran használt kis szöveges fájlok. A sütiket az oldal meglátogatására használt eszköz böngészője olvassa és tárolja. A Courlux ügyfelei és a regisztrált felhasználók elfogadják a sütik használatát.

### **A megrendelés adatainak tárolása, digitális adattartalom**

A megrendelés adatait az Eladó tárolja, külön megrendelési számon iktatva. Miután a Vevő megadta az Eladó részére az email-címét, az Eladó a megrendelést visszaigazoló e-mailben elküldi a Vevőnek a megrendelésének valamennyi lényeges adatát e-mailben. A Vevő a megrendelését a megrendelés visszaigazoló emailből kinyomtathatja, valamint az ÁSZF az alábbi linken nyomtatható formában letölthető, igény szerint ki is nyomtatható.

Az Eladó weboldala ([www.courlux.com](http://www.courlux.com)) valamennyi szoftver környezetben és operációs rendszerben futtatható, amelyben html-alapú weboldal megjeleníthető.

Az Eladó a weboldala működése során esetlegesen, bármely okból felmerülő szoftverhibákért felelősséget nem vállal.

## **III. Szavatosság**

### **3.1. Kellékszavatosság**

A Vevő az Eladó hibás teljesítése esetén a Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szabályai szerint.

A Vevő – választása szerint – 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 a Vevő 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. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.

A Vevő közvetlenül az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A Vevő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkora Vevő a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vevő igazolja, hogy a terméket az Eladótól vásárolta (számla bemutatása ellenében).

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.

Ha a Vevő a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

### **3.2. Termékszavatosság**

A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vevő – választása szerint – a 3.1.

pontban meghatározott kellékszavatossági jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Vevő azonban kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Fogyasztót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vevő a gyártóval szemben érvényesítheti.

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

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

Fogyasztó a termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

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.

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

## **IV. Jótállás**

Eladó nem értékesít olyan terméket, amely az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozna.

## **V. Elállási jog**

A jelen pontban foglaltak kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy Vevőre vonatkoznak és alkalmazandóak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A fentiekben említett Vevő jogosult a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet értelmében a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

a./ a terméknek,

b./ több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

c./ több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

d./ ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a Vevő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi **átvételének napjától számított 14 (tizennégy) napon belül** a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

A Vevőt megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát (a továbbiakban a szerződéskötés megkötésétől a termék átvételétől számított 14 nap: „**Elállási időszak**”).

Ha a Vevő elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postai úton, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével az Eladó részére az Elállási Időszak alatt. Ebből a célból a Vevő felhasználhatja a csomaghoz mellékelte vagy a következő linken "[Elállási nyilatkozat - minta dokumentum](#)" keresztül elérhető elállási nyilatkozat mintát is, amelyet a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 2. számú melléklete tartalmazza.

A Vevőt terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a jelen pontban meghatározott rendelkezéseknek, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Ha a Vevő a megjelölt határidőben, minden kétséget kizáróan igazolható módon nem küldi meg elállási nyilatkozatát, ez úgy minősül, hogy a Vevő nem teljesítette az elállási jog gyakorlásához szükséges feltételeket, ezért a szerződése nem kerül felbontásra, szerződése továbbra is hatályban marad.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének időpontját veszi figyelembe az Eladó a határidő számítás szempontjából.

A Vevő határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az Elállási Időszak lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát a leírtak szerint az Eladó részére.

A Vevő elállás esetén köteles a megrendelt terméket az Ügyfélszolgálat 1. pontban feltüntetett levelezési címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Vevő a 14 (tizennégy) napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A termék Eladó címére történő visszaküldésének költsége a Vevőt terheli. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Vevőt semmilyen más költség nem terheli.

Ha a Vevő eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Vevő elállási nyilatkozatának kézhezvételétől (arról szóló értesüléstől) számított 14 napon belül az Eladó visszatéríti a Vevő által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, kivéve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget, valamint azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Vevő az Eladó által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

Az Eladó jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Vevő nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül az Eladó a korábbi időpontot veszi figyelembe.

Felhívjuk kedves Vevőink figyelmét, hogy arra a bankszámlára utaljuk vissza a visszáru összeget, amelyet a Vevő megadott, vagy ahonnan a Vevő utalása érkezett.

A Vevőt nem illeti meg az elállási jog

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vevő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő az Eladó elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vevő személyére szabtak,
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza,

- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac az Eladó által nem befolyásolható ingadozásától függ.

A visszaküldés okának megjelölése, azaz az elállási jog indokolása nem kötelező, így amennyiben a Vevő nem tünteti fel a visszaküldés okát, az nem jelenti elállási jogának elvesztését, vagy ezen okból bármely kapcsolódó jogának csorbulását. A terméket az Ügyfélszolgálat címre szükséges visszaküldeni: Louis Vital Ügyfélszolgálat, Pf.: 400, 1461 Budapest

Amennyiben a Vevőnek bármely kérdése lenne az elállási jogra vonatkozóan, az Eladó Ügyfélszolgálatához fordulhat az I. pontban megadott elérhetőségeken.

## **VI. Az áru kézbesítése**

A Vevő megrendelése esetén az árut az Eladó postai küldeményként vagy egy más, erre a célra megfelelő kézbesítő igénybevételével kézbesíti a Vevőnek, a Vevő által megadott szállítási címre. Ennek következtében a Vevőnek a kiszámlázott díjon kívül többletköltsége nem keletkezik. A Vevő nem jogosult a termék árát a kézbesítőnek kifizetni, tekintettel arra, hogy az nem utánvételes áruként kerül kiküldésre. A kézbesítéssel kapcsolatos bármilyen problémával a Vevő köteles haladéktalanul az Ügyfélszolgálatához fordulni. Az áruszállítás időközének /intervallumának/ változása vagy visszavonása esetén a Vevő a magyarországi Ügyfélszolgálatnál veheti fel a kapcsolatot.

## **VII. A vételár, fizetési és szállítási feltételek**

Az első/ kezdő csomagot kedvezményes áron (plusz a posta- és csomagolási költség) biztosítja az Eladó a Vevő számára. Webshopban a termékek mellett feltüntetett ár magyar forintban értendő bruttó ár, ehhez számítandó még a postázási és csomagolási költség, melyet a termék ára nem tartalmaz, azaz e költség a termék árán felül felmerülő költség. Az ár a megrendelés időpontjában feltüntetett ár.

Az Eladó fenntartja az árváltoztatás jogát (mind az adott termékekre, mind pedig a postázási- és csomagolási költségre vonatkozólag) előzetes figyelmeztetés nélkül, amely esetén a Vevő azonnali hatállyal elállhat az adott termékekre vonatkozó megrendeléstől. Ezen információk rendelkezésre állnak a magyarországi ügyfélszolgálatnál is.

A kiszállítás kizárólag Magyarországon történhet. A kezdő csomag szállítási határidejéről a mindenkori megrendelési folyamat során az Eladó e-mailben tájékoztatja a Vásárlót. Amennyiben az ott megadott szállítási idő nem tartható be, e-mailben fogja az Eladó a Vevőt erről tájékoztatni.

A kezdő csomagot követő további küldemények kiszállítása a megrendeléskor megbeszélte/rögzített időpontban történik, ennek hiányában a küldemények szállításának alap gyakorisága 4 hónap. Ezt a Vevő bármikor, saját szüksége szerint módosíthatja. A következő küldemények ára és a postázási és csomagolási költségek összege az Eladó aktuális árajánlata szerint alakul. Az aktuális árajánlatról a Vevő az adott termék oldalán kap tájékoztatást.

A szállított áruhoz egy számla és egy befizető lap (sárga csekk) van mellékelve, amely az áru vételárát, valamint a postázási és csomagolási költséget tartalmazza. A termék kifizetése banki átutalással történhet a számlán feltüntetett fizetési határidőben. Átutalás esetén az esedékes vételár és esetlegesen kapcsolódó egyéb költség összeget a következő számlaszámra szükséges a Vevőnek átutalnia: Courlux International S.A., Székhely: Route de la Broye 117, CH – 1623 Semsales, Switzerland, Svájc, Számlaszám: 12010501-01162552-00100001, IBAN: HU39 1201 0501 0116 2552 0010 0001, SWIFT / BIC: UBRTHUHB.

A Vevőnek banki utalás esetén meg kell adnia rendelési számát, és ügyfélszámát is a közlemény rovatban. Az ügyfélszámát megtalálja a csomagjainkhoz mellékelte számlaleveleinken, vagy amennyiben számlalevél nem áll rendelkezésre, forduljon az Ügyfélszolgálatunkhoz.

Abban az esetben, ha a Vevő fizetési késedelembe esik, az Eladó a Vevőre hárítja át az igényérvényesítés költségeit. Az Eladó a ki nem fizetett számlára vonatkozóan írásbeli figyelmeztetést küld részére, és a korábban számlázott árhoz 890,- Forint összegű kezelési költséget számol hozzá, és jogosult érvényesíteni a késedelmi kamat követelését is. Amennyiben a Vevő nem fizeti meg a vételárát a hozzászámolt kezelési költséggel együtt a figyelmeztető levélben feltüntetett határidőig, az Eladó a számlára vonatkozóan írásbeli fizetési felszólítást küld a Vevőnek és a számlázott összeghez további 890,- Forint összegű kezelési költséget számít hozzá. Amennyiben a Vevő nem fizeti meg a vételárát és a kezelési költséget a fizetési felszólítás megküldését követően sem, az Eladó jogosult a Vevőre további, a követelés behajtásával összefüggő költségeket áthárítani (pl. a ki nem fizetett hátralék

nyilvántartásával, kezelésével és behajtásával kapcsolatos költségeket, valamint az Adóssal való kapcsolattartás költségeit).

Az Eladó az adásvételi szerződésből eredő vételár követelésének érvényesítése érdekében harmadik fél szolgáltatását veheti igénybe. A harmadik fél eljárása során felmerülő költségek a Vevőt terhelik. Eladó jogosult ezen célból, az e cél eléréséhez szükséges adatokat (a Megrendelő/Vevő személyének beazonosításához és a követeléskezeléshez szükséges adatok, így név, cím, e-mail cím, telefonszám, valamint a követelés azonosításához szükséges adatok) e harmadik fél részére átadni.

Amennyiben a követelés kezelése érdekében Eladó harmadik fél szolgáltatását veszi igénybe, úgy az Eladó jogosult a kintlévőség tőketartozásának 10%-a, de legalább 3 500 Ft és legfeljebb 10 000 Ft összegű követeléskezelési átalány felszámítására a Vevővel szemben.

### **VIII. A jelen Általános szerződési feltételek módosítása**

Az Eladó jogosult bármikor a jelen Általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani. Amennyiben a jelen Általános szerződési feltételek módosításra kerülnek, azt az Eladó honlapján köteles nyilvánosságra hozni, továbbá a következő küldeményben arról a Vevőt értesíteni. A Vevő, amennyiben nem fogadja el a módosítást, a szerződést a jövőre nézve bármikor felmondhatja.

### **IX. Panaszkezelés**

A Vevő a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos Vevői/fogyasztói kifogásait az I. pontban megadott ügyfélszolgálati elérhetőségeken terjesztheti elő.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Vevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vevőnek legkésőbb 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt az Eladó egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

Az Eladó a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja.

A panasz elutasítása esetén az Eladó az elutasítás indokáról, valamint arról, hogy a Vevő a panasz jellegétől függően mely hatóság, vagy békéltető testület eljárást kezdeményezheti, tájékoztatja a Vevőt.

### **X. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben az Eladó és a Vevő között esetlegesen fennálló jogvita az Eladóval folytatott tárgyalások során nem rendeződik, a Vevő bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá – amennyiben a Vevő fogyasztónak minősül – fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vevő számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

A Békéltető Testület illetékességét a Vevő lakóhelye, illetve tartózkodási helye határozza meg.

A Békéltető Testületek elérhetőségei az alábbi linken elérhetők.

<https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Tájékoztatjuk azonban, hogy az Eladó székhelye Svájcban található, tehát nem európai uniós tagállamban. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény értelmező rendelkezései rögzítik határon átnyúló fogyasztói jogvita fogalmát, ami: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van és határon átnyúló online adásvételt bonyolít. Tekintettel arra, hogy az Eladó nem rendelkezik sem magyarországi, sem európai uniós székhellyel, az Eladó székhelye szerint illetékes Békéltető Testületet nem tud megjelölni.

Fentiekkel összefüggésben tájékoztatjuk, hogy amennyiben külföldi céggel szemben merül fel fogyasztói panasz, az Európai Fogyasztói Központ (Innovációs és Technológiai Minisztérium – Európai Fogyasztói Központ; 1440 Budapest Pf. 1.) segít a Vevőnek a panasz megoldásában. A Központ a más EU-s országban, Izlandon vagy Norvégiában honos vállalkozással szemben érdemi szakmai panaszkezelési segítséget nyújt, más külföldi országban székhellyel rendelkező cég esetén pedig tájékoztatást ad a lehetséges megoldási lehetőségekről és fórumokról.

Békéltető testület előtti eljárásban az Eladót együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a Békéltető Testület eljáró tanácsának elnöke által megküldött értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozni a fogyasztónak minősülő Vevő igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően, nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolnia szükséges azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A leírtakon felül az Eladó tájékoztatja a Vevőket, hogy az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. E platform célja tehát, hogy elősegítse a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljáráson kívüli online rendezését.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük. Az online vitarendezési platform elektronikus linkje <http://ec.europa.eu/odr>. Tájékoztatjuk azonban Vevőinket, hogy az Eladó nem az Unióban letelepedett kereskedő.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2020. június