Általános Szerződési Feltételek

Fogyasztók részére. Ha cégként vagy intézményként rendel, a vállalkozásoknak szóló változat vonatkozik Önre.

Melyik vonatkozik Önre

Két szerződés, két vásárlói kör

A magyar jog a fogyasztóra olyan kötelező szabályokat ír elő — 14 napos elállási jog, kötelező jótállás, termékszavatosság, békéltető testület —, amelyek a vállalkozásokra nem vonatkoznak. Ezért két külön szerződésünk van.

- **Ezt a lapot olvassa**, ha magánszemélyként, a szakmáján és önálló foglalkozásán kívül eső célból rendel.
- A másik dokumentum a ÁSZF vállalkozásoknak.
- **Hatályos:** 2025. január 15.

Bevezetés

Preambulum

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az ÖkoTech-Home Kft. mint Eladó (továbbiakban: Eladó) és a megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő, együttesen: Felek), jogait és kötelezettségeit, a szerződéskötés feltételeit szabályozzák.

Eladó által üzemeltetett weboldal (Biológiai szennyvíztisztító rendszer — ÖkoTech-Home Kft., okotechhome.hu) célja, hogy a rajta elérhetővé tett berendezéseket és a többi feltüntetett szolgáltatást, terméket az Eladó üzletszerűen értékesítse.

A társaság szolgáltatásait https://okotechhome.hu/megrendeles az Eladó valamennyi Megrendelője jogosult igénybe venni, érvényes és sikeres regisztrációt követően, vagy akár regisztráció nélkül is a megrendelőlap kitöltésével, aláírásával és online történő visszaküldésével.

A megrendelőlap kitöltésével és online megküldésével a Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

Az Eladó szolgáltatásait igénybe vevő valamennyi Megrendelő kijelenti, hogy elolvasta és elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

A weboldalon feltüntetett termékek képpel és leírással kerülnek bemutatásra. Mindezek mellett az Eladó figyelmezteti a Megrendelőt, hogy a weboldalon található képek csak illusztráció céljára szolgálnak és azok a valóságban eltérhetnek a képen látottaktól.

Jelen ÁSZF minden szerződésre és szolgáltatásra vonatkozik, amelyet Eladó és Megrendelő a fent megjelölt Honlapon keresztül kötnek, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, az Eladó vagy közreműködője által történik.

Amennyiben Megrendelő az ügyletkötés során jogi személy képviseletében vagy egyéni vállalkozóként jár el vagy a szerződést szakmájával, önálló foglalkozásával, üzleti tevékenységével összefüggő célok érdekében köti, így nem minősül sem a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint, sem pedig a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 2. § a) pontja szerint fogyasztónak. Így se jelen ÁSZF, sem pedig a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletben foglaltak nem vonatkoznak rá. Ebben az esetben az Eladó külön ÁSZF-ét kell alkalmazni, amely vállalkozásoknak szól.

Szerződő fél

Eladó adatai

Cégnév: ÖkoTech-Home Kft.

Székhely: 2500 Esztergom, Csendesvölgy utca 27.

Levelezési cím: 2500 Esztergom, Csendesvölgy utca 27.

E-mail cím: kapcsolat@okotechhome.hu

Telefon: (06) 33/200-211

Fax: (06) 70/466-7704

Cégjegyzékszám: 11-09-008852

Adószám: 12268687-2-11

Bankszámlaszámok:

CIB Bank:

Forint számla: 10700268-70877618-51100005

IBAN: HU80107002687087761851100005

Euró számla: 10700268-70877618-50000005

IBAN: HU38107002687087761850000005

Eladó kötelezettségei

1. Eladó kötelezettsége jelen ÁSZF szerint a termék tulajdonjogának átruházása, igény esetén kiszállítása, és a Megrendelő által igényelt egyéb megrendelőlapon megrendelt és rögzített szolgáltatás nyújtása.
2. Eladó kötelezettségeit telepítés esetén műszaki átadás-átvételi eljárás keretein belül munkalap kitöltésével és átadásával teljesíti.
3. Ha a Megrendelő az átadás-átvételi eljárást nem folytatja le, vagy nincsen jelen a helyszínen a teljesítés joghatásai a tényleges birtokbaadás alapján állnak be. A teljesítéséhez az Eladó a dolog tulajdonjogának átruházására köteles, a dolog átadásával és az ellenérték megfizetésével kerül a Megrendelő tulajdonába.
4. A Megrendelő tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul a szerződés megkötésével, hogy amennyiben számára egyedi megrendelésre készült a termék vagy a Megrendelő egyéni igényeihez igazított, valamint a teljes mértékben teljesített szolgáltatások esetén elállási/felmondási jogát elveszíti.
5. A megrendelés során a „Szállítási cím” megadása esetén Eladó köteles a terméket a Megrendelőhöz továbbítani, illetve annak továbbításáról gondoskodni a megrendelés során a Megrendelő által a „Szállítási mód” alatt megjelölt módon. A fuvarozás – megrendelőlapon feltüntetett – díját Megrendelő viseli. A termék jelen pontban meghatározott módon történő átvétele esetén Megrendelő a megrendelés során az alábbi fizetési módok közül választhat: előre banki átutalás vagy előre bankkártyás fizetés. Árut az Eladó csak teljes vételár előre megfizetése esetén szállít ki és a szolgáltatást is csak annak ellenértékének teljes előzetes megfizetését követően a vállalt határidőben végzi el. Részletfizetés nem lehetséges.
6. Eladó köteles a terméket a szerződésben meghatározott mennyiségben, minőségben és leírás szerint szolgáltatni. Eladó a telepítés során köteles a gépészet működését kipróbálni, azt bemutatni a Megrendelőnek vagy használati útmutatót biztosítani.

Megrendelő kötelezettségei

1. Megrendelő jelen ÁSZF rendelkezései szerint köteles megfizetni a vételárat és átvenni a terméket.
2. Vételár megfizetése: A Megrendelő ezen kötelezettsége magában foglalja mindazon intézkedések megtételét és alakiságok megtartását, amelyek a szerződés vagy bármely jogszabály, különösen a Ptk. rendelkezései értelmében a fizetés teljesítésének lehetővé tételéhez szükségesek. Megrendelőnek – ha a Felek máshogy nem állapodnak meg vagy jelen ÁSZF-ből más nem következik – a fizetést azelőtt kell teljesítenie, mielőtt az Eladó jelen ÁSZF-nek megfelelően a Megrendelő rendelkezésére bocsátja a terméket. Az Eladó a fizetés teljesítését a termék, illetve a kapcsolódó okmányok átadásának feltételévé teheti. A végösszeg egészét a Megrendelőnek a termék kiszállítás napját megelőző munkanapig meg kell fizetnie az Eladó részére, de legkésőbb a kiszállításkor. Ennek hiányában a szállítás megtagadható, illetve nem vehető le a termék a szállító járműről. A fizetési késedelem kizárja az Eladó késedelmes teljesítését.
3. A Megrendelő a termékek megvizsgálása hiányában is köteles megfizetni a vételárat. Az Eladóval régebbi üzleti kapcsolatban lévő, rendszeres Megrendelők esetén – külön megállapodás alapján – lehetőség van a vételár jelen ÁSZF-től eltérő időpontban történő utólagos, vagy határidőre történő megfizetésére is.
4. Megrendelő jelen ÁSZF szerint köteles Eladónak járó díjat megfizetni a kapcsolódó szolgáltatás után, munkavégzés helyét a kivitelezéshez alkalmassá tenni, valamint a terméket átvenni.
5. A munkafolyamat során keletkezett építési hulladék elszállításáról a Megrendelőnek kell gondoskodni, ennek költsége a Megrendelőt terheli. Megrendelő kötelezettségei közé tartozik a munkálatokhoz szükséges áram biztosítása is.
6. Amennyiben a kiviteli munka Megrendelőnek felróható okból nem kezdhető el, vagy folyamatosan nem végezhető, úgy az Eladó a teljesítési határidőre vonatkozóan egyoldalú határidő módosítást hajthat végre.
7. Amennyiben a Megrendelő telephelyi átvétellel szándékozik terméket vásárolni és a készre jelentést követő 8 napon túl nem szállítja el, vagy pedig az előre megállapodott időpontig nem szállítja el, az Eladó tárolási díjat számít fel, melynek mértéke: 3.000 Ft+ÁFA/nap.
8. Amennyiben a Megrendelő a felszólítás ellenére 30 napon túl nem szállítja el a megrendelt termékeket, úgy az Eladót megilleti a választás joga a teljesítés további követelése vagy a szerződéstől való elállás, és jogkövetkezményei alkalmazása között. A szerződéstől való elállás esetén a megrendelt termékek harmadik személy részére értékesíthetők.
9. Amennyiben a Megrendelő kéri a termék kiszállítását, úgy az előre egyeztetett időpontban a Megrendelő költségére történik.
10. Amennyiben a kiszállítási hely nehezen megközelíthető, valamilyen módon akadályoztatott, esetleg a területre történő behajtás engedélyköteles, úgy az alkalmassá tétel a Megrendelő feladata.

11. Amennyiben a szállítás a Megrendelő hibájából meghiúsul, úgy az Eladó az újbóli kiszállítás díját a Megrendelőre terheli. Az ily módon kialakult újbóli kiszállítás kizárja az Eladó késedelmes teljesítését.

Szállítás

Szállítási és fizetési feltételek

1. A weboldalon kiválasztott és megrendelt terméket az Eladó a Megrendelőnek e-mailben küldött rendelési visszaigazolásban szereplő időpontig szállítja ki a Megrendelő által a megrendelés során jelzett szállítási címre.
2. A megrendelt Terméket az Eladó a megrendelést követő visszaigazoló e-mailben meghatározott szállítási időn belül köteles szolgáltatni, a szállítási idő a vételár teljes kiegyenlítését követő nap kezdődik. A szállítás fuvarozó cég igénybevételével, kivételesen saját fuvareszközzel történik. Meghatározott időpontra (órára) történő kiszállítást az Eladónak nem áll módjában vállalni, kivéve, ha erre vonatkozóan a felek külön írásban megállapodnak.
3. Amennyiben egy Megrendelőnek lejárt, kifizetetlen számlája van Eladó felé, annak kiegyenlítéséig a kiszolgálást az Eladó szüneteltetheti, az újabb rendelés kiegyenlített vételárát a korábbi tartozásba beszámíthatja. A Megrendelő a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes, Ptk. szerinti késedelmi kamatot köteles fizetni. A tartozások behajtásából származó valamennyi költséget a Megrendelő viseli.
4. A Megrendelő köteles a kiszállítás vagy átvétel időpontjában a csomagot tételesen ellenőrizni és hiánytalan teljesítés esetén az átvételi elismervényt aláírni. Ezt követően hiányosságokra vonatkozó reklamációt az Eladónak nem áll módjában elfogadni. Amennyiben a Megrendelő bármilyen sérülést, eltérést tapasztalna, a fuvarozó a Megrendelő kérésére köteles tételesen átadni az Termék és a helyszínen jegyzőkönyvet felvenni. Az így keletkezett károkért a fuvarozót terheli a felelősség, nem pedig Eladót.
5. Az Eladó a szállítási díj változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát nem befolyásolja.
6. A jelen pontban szereplő valamennyi szállítási feltétel az e-mailen, telefonon és személyesen leadott rendelésekre egyaránt vonatkozik.

A megrendelés folyamata

1. Eladó által nyújtott termékekkel kapcsolatos ajánlatkérésre a weboldalon feltüntetett űrlap kitöltésével („Ajánlatkérés elküldése” gombra való kattintással) vagy személyesen van lehetőség.
2. Az ajánlatkérés megérkezését követően az Eladó 48 órán belül megküldi a Megrendelő részére az ajánlattételi felhívás alapján összeállított ajánlatot elektronikus levél útján.
3. Az ajánlat megküldését követően azt a Megrendelő 48 órán belül jogosult elfogadni, ezt követően Eladó ajánlati kötöttsége megszűnik. A jogviszony az ajánlat elfogadásával és Eladó részére történő visszaigazolásával jön létre.
4. Megrendelő a megrendelés feladásával kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el, valamint nyilatkozik, hogy cselekvőképes, felnőttkorú magánszemély.

A szerződés teljesítése

1. Amennyiben Megrendelő nem rendelte meg a kapcsolódó szolgáltatási tevékenységet Eladótól, csak a terméket, úgy a szerződés a termék Megrendelőhöz történő megérkezésével és átvételével teljesül.
2. A kapcsolódó szolgáltatási tevékenység végzésének feltételeit az Eladó úgy köteles megszervezni, hogy biztosítsa a tevékenység biztonságos, szakszerű, gazdaságos és határidőre történő befejezését.
3. A telepítést az Eladó a Megrendelő igényeivel összhangban, külön megállapodás keretein belül tudja kivitelezni. A munkafolyamatokat akadályozó időjárási körülmények a kivitelezés befejezésének időpontját eltolhatják. A vállalási határidőt nagy mértékben befolyásolja az egyedi megállapodásban meghatározott munkafolyamatok elvégzésének időpontja.
4. Az Eladó a Megrendelő utasítása szerint köteles eljárni a kapcsolódó szolgáltatási tevékenység gyakorlása során. Ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, az Eladó köteles őt erre figyelmeztetni. Ha a Megrendelő a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, az Eladó a szerződéstől elállhat vagy a feladatot a Megrendelő utasításai szerint, az ő kockázatára elláthatja. Az Eladó köteles megtagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértéséhez vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát.
5. Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért egyik fél sem felelős, és

(1)a lehetetlenné válás oka az Eladó érdekkörében merült fel, díjazásra nem tarthat igényt,

(2) a lehetetlenné válás oka a Megrendelő érdekkörében merült fel, az Eladót a szolgáltatáshoz kapcsolódó díj megilleti, de a Megrendelő levonhatja azt az összeget, amelyet az Eladó a lehetetlenné válás folytán költségben megtakarított, továbbá, amelyet a felszabadult időben másutt keresett vagy nagyobb nehézség nélkül kereshetett volna,

(3) a lehetetlenné válás oka mindkét fél érdekkörében vagy érdekkörén kívül merült fel, az Eladót a szolgáltatással kapcsolatban az elvégzett munka és költségei fejében a díj arányos része illeti meg.

1. Eladó a kötelezettségeit telepítés esetén műszaki átadás, átvételi eljárással teljesíti. Ha a Megrendelő az átadás-átvételi eljárást nem folytatja le, a teljesítés joghatásai a tényleges birtokbavétel alapján állnak be. A teljesítéséhez az Eladó a dolog tulajdonjogának átruházására köteles, a dolog átadásával és az ellenérték megfizetésével kerül a Megrendelő tulajdonába.

Raktározás

Raktározási megállapodás

1. Amennyiben a megrendelt termék kiszállítási határideje a Megrendelő általi fizetést követő 1 hónapos határidőn túl kerül megállapításra Eladó és Megrendelő között automatikusan raktározási megállapodás (továbbiakban: Megállapodás) jön létre.
2. A Megállapodás értelmében a megrendelt termék tulajdonjoga a Megrendelőre a díj megfizetésével átszáll, azonban tekintettel a későbbi kiszállításra a terméket Eladó a megállapított kiszállítási időpontig díjmentesen raktározza.
3. Amennyiben a megállapított kiszállítási határidőig Megrendelő a terméket nem szállítja el vagy nem veszi át úgy Eladó a további raktározásért napi 3000,-Ft+ÁFA díjat számol fel.

Időpont

Időpontegyeztetés, lemondások kezelése

1. Az időpont egyeztetés telefonon vagy írásban történik. A foglalt időpontról e-mailt küld Eladó, amelyet a Megrendelőnek vissza kell igazolni. Visszaigazolás elmulasztása esetén Eladó nem vállalja a kívánt időpontban történő helyszíni kiszállást.
2. A 8.1. szerinti egyeztetett időpont legfeljebb egy alkalommal módosítható díjmentesen. Ismételt lemondás vagy módosítás esetén 15.000 Ft + ÁFA adminisztrációs díj kerül felszámításra. A munkanapon 16:00 óra után jelzett módosítást a következő munkanapon áll módunkban rögzíteni.
3. Az egyeztetett időpontot legkésőbb a munkavégzést megelőző 2. munkanapon 16:00 óráig lehet díjmentesen lemondani vagy módosítani. E határidőn belüli vagy aznapi lemondás esetén a teljes kiszállási díj felszámításra kerül. Amennyiben a kiszállás nem az Eladó érdekkörében felmerülő okból hiúsul meg, a kiszállási díjat nem áll módunkban elengedni.
4. Amennyiben az előzetes felmérést/helyszíni szemlét követően az Eladó által megküldött ajánlat kiküldését követő 30 napon belül Megrendelő érvényes megrendelést tesz és átutalja az előleg összegét, úgy a felmérési/helyszíni szemle díj 50 százalékát a megrendelés összegéből jóváírjuk.

Fizetés

Fizetési feltételek

1. A Megrendelő megrendelését a megrendelés visszaigazolását követően banki átutalással, vagy bankkártyás fizetéssel egyenlítheti ki.
2. Az Eladó a kiválasztott fizetési módtól függően e-mailben számlát küld meg a Megrendelő által megadott e-mail címre, majd – ha a Felek ettől eltérően nem állapodtak meg, vagy jelen ÁSZF ettől eltérő rendelkezést nem tartalmaz – a Megrendelő által megfizetett összeg jóváírását követően Eladó szolgáltatja a Terméket/szolgáltatást Megrendelő részére az ÁSZF-ben rögzítettek szerint.
3. Az Eladó a Megrendelő részére a Megrendelő által megfizetett összeg jóváírását követően – a Megrendelő által választott fizetési módtól függően – elektronikus úton megküldött számlát állít ki a Megrendelő által megadott e-mail címre (vagy a Megrendelő kifejezett külön kérésére postai úton a Megrendelő által megadott címre). Az ÁSZF elfogadásával a Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy számára az Eladó elektronikus úton megküldött számlát állítson ki. Ha a Megrendelő elektronikus úton megküldendő számlája vagy díjbekérője elkészül, az Eladó erről e-mailen keresztül értesíti/megküldi számára a számlát/díjbekérőt.

Szerzői jog

Szellemi tulajdon

1. A weboldal és annak képi és szöveges, valamint szerkezeti kialakítása egyéni eredeti jelleget hordoz, így szerzői jogi védelem alatt áll. Az Eladó a szerzői jogi jogosultja a weboldalon megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak.
2. A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Megrendelőnek a weboldal felületén található kereskedelmi nevek vagy védjegyek bármely használatára, hasznosítására.

Felelősség

1. Az Eladó kizár minden felelősséget a Megrendelő által megvalósított esetleges jogsértésekért. Az Eladó kizárja a felelősségét a szállítási cím alatti kert, illetve telek állagának megóvásáért. A szállítójárműről való levétel és a termék elhelyezése közötti időszakban esetlegesen bekövetkező személyi, illetve tárgyi sérülésekért az Eladó nem vállal felelősséget, amennyiben azt nem ő végzi.
2. Eladó a hibás teljesítésből eredő kártérítési kötelezettségét a teljesítés során részére megfizetett nettó díj 50%-ában korlátozza, ezt meghaladó összegben a kártérítési kötelezettségét kizárja. A felelősség korlátozása nem terjed ki a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító károkozásért való felelősségre. Eladó ezen felül kizárja a felelősségét a hibás teljesítéshez fűződő következményi károk (pl. elmaradt haszon, jó hírnév sérelme stb.) megtérítéséért is.
3. Az Eladó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa (vis maior körülmények).

Jótállás, szavatosság

Hibás teljesítés

1. A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Több szavatossági jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

Kellékszavatosság

1. Milyen esetben élhet Megrendelő a kellékszavatossági jogával? Megrendelő az Eladó hibás teljesítése esetén a Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
2. Milyen jogok illetik meg a Megrendelőőt a kellékszavatossági igénye alapján? Megrendelő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Megrendelő 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 Megrendelő 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.
3. Milyen határidőben érvényesítheti Megrendelő kellékszavatossági igényét? Megrendelő (ha fogyasztónak minősül) köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számíťott kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves (vállalkozás esetén 1 éves) elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.
4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét? Megrendelő az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.
5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének (amennyiben a Megrendelő fogyasztónak minősül)? A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesíťésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Megrendelő igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számíťott hat hónap eltelte után azonban már Megrendelő köteles bizonyíťani, hogy a Megrendelő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

1. Milyen esetben élhet Megrendelő a termékszavatossági jogával? Ingó dolog (termék) hibája esetén Megrendelő – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.
2. Milyen jogok illetik meg Megrendelőt termékszavatossági igénye alapján? Termékszavatossági igényként Megrendelő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.
3. Milyen esetben minősü 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.
4. Milyen határidőben érvényesítheti Megrendelő termékszavatossági igényét? Termékszavatossági igényét Megrendelő a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.
5. 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 Megrendelőnek kell bizonyítania.
6. 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. Felhívom 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

1. Milyen esetben élhet Megrendelő a jótállási jogával? Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az Eladó jótállásra köteles, ha a Megrendelő fogyasztónak minősül.
2. Megrendelőt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján? A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk Megrendelő részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Jótállási igénye alapján a jogosult választása szerint

1. kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembevéve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

2. az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést

nem vállalta, e kötelezettségének a (...) nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

1. Mikor mentesül az Eladó a jótállási kötelezettsége alól? Az Eladó 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 é jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.
2. Eladó nem tartozik jótállássala jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.
3. Eladó nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az 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.
4. Ha a Megrendelő a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembehelyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesiť csereigényt, Eladó köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
5. Eladó 3 év jótállást vállal a berendezésre és annak elektronikai részére, valamint 15 év kiterjesztett jótállást vállal a műanyag tartályra. A műanyag tartályra vonatkozó 15 éves kiterjesztett jótállási idő feltétele, hogy annak kiszállítását, szakszerű beszerelését és éves karbantartását is Eladó végezze. Ellenkező esetben a műanyag tartályra is szintén 3 év jótállást vállal Eladó.
6. Amennyiben a berendezés a Megrendelő által, nem megfelelően, szakszerűtlenül, kerül telepítésre az Eladónak nem áll módjában jótállást vállalni. Ugyancsak nem áll módjában jótállást vállalni Eladónak, amennyiben időjárási vagy egyéb természeti viszonyok miatt kár éri a Megrendelőt vagy a Megrendelő által telepített berendezést.
7. A jótállásból eredő garanciális javítások érvényesítésében szerepet játszik a szakszerű használat, gondos karbantartás megléte, így amennyiben azok meglétét a Megrendelő nem tudja hitelt érdemlő módon igazolni az a jótállás korlátozásához vagy kizártságához vezethet.

Elállás, felmondás

1. 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 Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, valamint az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. Ha a Eladó a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.
2. A Megrendelő az elállási jogát gyakorolhatja az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával, vagy a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 2. mellékletében meghatározott nyilatkozat-minta útján.
3. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Megrendelő, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a termekét átveszi.
4. Megrendelő a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
5. A termék visszaküldésének költségét a Megrendelőnek kell viselnie, az Eladó nem vállalta ezen költség viselését
6. Az elállási jog gyakorlása esetén a Megrendelőt a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.

A fogyasztó nem gyakorolhatja a Korm. rendelet 20. § szerinti jogát

a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban, ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést;

b) olyan áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;

g) 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;

h) - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) 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;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom 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 a 20. § szerinti jogát, továbbá a vállalkozás a 12. § (2) bekezdés vagy a 18. § szerint visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.

(2) Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészeken felül kínált szolgáltatásokra vagy árukra kiterjed.

(3) Az (1) bekezdés a) -c) és e) pontjában meghatározott esetekben a fogyasztó gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát, ha a szerződést a kereskedelemről szóló törvényben meghatározott üzleten kívüli kereskedés vagy az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés keretében kötötte meg.

1. Eladó a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkeztét követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Megrendelő részére, azonban az Eladót visszatartási jog illeti meg a 13.15 pont szerint.
2. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Megrendelő más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Megrendelőt semmilyen többletköltség nem terheli.
3. Megrendelő köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Eladó részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Eladó címen leadni.
4. Megrendelőnek írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.
5. Megrendelő akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a terméke(ke)t. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Megrendelő a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

6. A Megrendelő kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha az Eladó vállalta e költség viselését.
7. Az Eladó nem köteles a Megrendelő részére megtéríteni azon többletköltségeket, amely az Eladó által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.
8. A visszatérítést Eladó mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Megrendelő bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.
9. Amennyiben Megrendelő élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti az Eladó elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével), telefonon, vagy akár személyesen is. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott, tértivevényes küldeményként, való jelzést fogad el Eladó. A megrendelt terméket futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Megrendelő Eladó részére.
10. A Megrendelő csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.
11. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Megrendelőket illeti meg. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.
12. Eladó azon termékei és szolgáltatásai melyek egyedi terméknek minősülnek, így különösen az A. B. Clear szennyvíztisztító berendezés a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § szerint a fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételnek tekinthetők. Így a Megrendelő tudomásul veszi, hogy ezen termék vásárlásától nem állhat el.
13. Megrendelő elállása vagy felmondása esetén köteles Eladónak a kapcsolódó szolgáltatási díj arányos részét megfizetni és a jogviszony megszüntetésével okozott kárt megtéríteni.
14. Amennyiben a Megrendelő csomagajánlatként igénybe vett szolgáltatások alapján kedvezményre volt jogosult, úgy az egyes termékek, szolgáltatásoktól való elállása esetén a csomagajánlat szerinti kedvezmény nem illeti meg. Ezek alapján elszámolási kötelezettsége keletkezik Eladóval szemben az igénybe vett kedvezmény erejéig, amelyet az elállását követő 8 napon belül, egy összegben, átutalással köteles megfizetni Eladó részére.

Elállás

Elállási jog gyakorlásának a menete

1. Amennyiben a Megrendelő élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát az Eladó elérhetőségein jelezni.
2. Megrendelő határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az email illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe.
3. A Megrendelő elállás esetén köteles a megrendelt terméket az Eladó címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A Megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.
4. Az Eladó azonban nem köteles a Megrendelő része megtéríteni azon többletköltségeket, amely az Eladó által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Megrendelő a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.
5. Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

Hatály

Az ÁSZF közzététele és módosítása

1. Jelen ÁSZF 2025. január 15. napján lép hatályba és azokat a ÖkoTech-Home Kft. weboldalán teszi közzé.
2. Eladó jogosult az ÁSZF-ben foglaltakat jövőre kiterjedő hatállyal egyoldalúan módosítani. A módosított verzió a fent megjelölt weboldalon történő közzétételét követő naptári naptól hatályos, és a hatályba lépését megelőzően létrejött szerződéseket nem érinti.

Záró rész

Záró rendelkezések

1. Jelen ÁSZF valamely részének érvénytelensége a többi pont érvényességére nem hat ki. Az ÁSZF valamely részének érvénytelensége esetén az érvénytelenné vált részt oly módon kell megváltoztatni, hogy azzal a Felek által célzott joghatás érvényesüljön.
2. Amennyiben az ÁSZF és a Felek között létrejött egyéb megállapodás között ellentét van, az ÁSZF rendelkezései az irányadóak.
3. 13.3 A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.
4. Amennyiben a Felek az esetleges jogvitát békés úton nem tudják rendezni, úgy a Budai Központi Kerületi Bíróság, illetve Tatabányai Törvényszék illetékességének kikötését elfogadják.
5. 13.4. A Megrendelő a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit.
6. 13.5. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, így különösen a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.), 45/2014. (II. 26.) Kormány rendelet rendelkezései az irányadóak.

Panasz

1. Panasz: amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat (Pktv. 1. § (2) bekezdés).
2. Szolgáltatással kapcsolatos panasz: Társaságunk tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos Társaságunk eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha a Megrendelő a Társaságunktól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha a Megrendelő kifogásoktól mentes tájékoztatást ad Társaságunk számára. Nem minősül panasznak az sem, ha a Megrendelő nem Társaságunk tevékenységét érintő megkeresést juttat el Társaságunkhoz.

A panasz bejelentése

személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon)

írásban (postai levél, e-mail, vagy fax) történhet.

1. Társaságunk a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében az 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) előírásai alapján az alábbiak szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz Társaságunk iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz Társaságunkhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy a Megrendelő rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. Társaságunk ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja a Megrendelőhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt az Ügyfélszolgálaton tehetnek az Ügyfelek a megadott ügyfélfogadási időben. Az Ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül Társaságunk Ügyfélszolgálata személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít a Megrendelő számára. Az Ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. Amennyiben a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza a Megrendelő nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, a Megrendelő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, Társaságunk nyilatkozatát a Megrendelő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Megrendelő (fogyasztó) aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát

Társaságunk a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Megrendelőnek (fogyasztónak átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el Társaságunk.

Telefonon tett panaszbejelentés

Társaságunk a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos Ügyfélszolgálatot működtet. ügyfélfogadási időben a telefonos Ügyfélszolgálat munkatársai törekednek a Megrendelő teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. Az Ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és a Megrendelő (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt Társaságunk egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, a fogyasztóvédelmi törvény 17/B §-a alapján, és a Megrendelő (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. Társaságunk Ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a termék (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Ha a hangfelvétel tartalmazza a Megrendelő (fogyasztó) nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, módját, a Megrendelő (fogyasztó) panaszának részletes leírását, Társaságunk Ügyfélszolgálati munkatársának válaszát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik -, a panaszról a jegyzőkönyv felvétele a Megrendelő (fogyasztó) beleegyezésével mellőzhető. Amennyiben a Megrendelő nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül a Megrendelő panasza, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el Társaságunk, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményei megegyeznek a személyesen tett panasznál leírtakkal, kivéve, hogy a Megrendelő aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés

Társaságunkhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát Társaságunk hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő Megrendelő megkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Társaságunk. A Fgytv. előírásai szerint Társaságunk Ügyfélszolgálata minden esetben köteles a Társaságunk panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Társaságunk az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfélszolgálat az Ügyfelet (fogyasztót) írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről Társaságunk tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

Jogorvoslat, békéltető testület

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független szervezet, amely feladata a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével,

biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése, azaz 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 a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. (Fgytv. 18. §) A Megrendelő (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Társaságunk nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét. A Ht. 83. §-a alapján -az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a szolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A Megrendelőnek a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt Társaságunk felé megtette. A panasz elutasítása esetén Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet (fogyasztót) arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

1. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A § (1a) bekezdésével összhangban tájékoztatjuk a fogyasztónak minősülő Megrendelőt, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó először közvetlenül megkísérelje társaságunkkal a vitás ügy rendezését.

A békéltető testületek elérhetőségei az alábbiak

Jogorvoslat

Békéltető testületek

Megyénként, a kamarák mellett működő független szervezetek.

Békéltető testületek

Megye	Cím	Elérhetőség
Baranya megye	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	(+36)-72-507-154, (+36)-20-283-3422 e-mail: info@baranyabekeltetes.hu web: www.baranyabekeltetes.hu
Bács-Kiskun megye	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4 Levelezési cím: Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület; 6001 Kecskemét, Pf. 228.	(+36)-76-501-525, 501-532; (+36)-70-938-4765 e-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu web: www.bacsbekeltetes.hu
Békés megye	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Borsod-Abaúj-Zemplén megye 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Budapest 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	(+36)-66-324-976; (+36)-66-324-976 e-mail: bekeltetes@bmkik.hu web: www.bmkik.hu (+36)-46-501-091; (+36)-46-501-871 e-mail: bekeltetes@bokik.hu web: www.bekeltetes.borsodmegye.hu (+36)-1-488-2131 e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu web: bekeltet.bkik.hu
Csongrád megye	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	(+36)-62-554-250/118 mellék e-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu web: www.bekeltetes-csongrad.hu
Fejér megye	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Győr-Moson-Sopron megye 9021 Győr, Szent István út 10/a. email: bekeltetotestulet@gymskik.hu	(+36)-22-510-310 e-mail: bekeltetes@fmkik.hu web: https://www.bekeltetesfejer.hu/ (+36)-96-520-217 web: www.gymsmkik.hu/bekelteto
Hajdú-Bihar megye	4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.	(+36)-52-500-710, (+36)-52-500-745 e-mail: bekelteto@hbkik.hu web: www.hbmbekeltetes.hu
Heves megye	3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint Levelezési címe: 3300 Eger, Postafiók 440. Jász-Nagykun-Szolnok megye 5000 Szolnok, Verseghy park. 8. III. emelet 303-304. szoba	(+36)-36-416-660/105 mellék e-mail: bekeltetes@hkik.hu web: www.hkik.hu/content/bekelteto-testulet (+36)-20-373-2570 e-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu web: www.jaszbekeltetes.hu
Komárom-Esztergom megye	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	(+36)-34-513-010 e-mail: bekeltetes@kemkik.hu web: https://www.kembekeltetes.hu/
Nógrád megye	3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.	(+36)-32-520-860 e-mail: nkik@nkik.hu web: www.nkik.hu; www.bekeltetes-nograd.hu

Megye	Cím	Elérhetőség
Pest megye	1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81	(+36)-1-792-7881 e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu web: www.pestmegyeibekelteto.hu
Somogy megye	7400 Kaposvár, Anna u. 6. Szabolcs-Szatmár- Bereg megye 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	(+36)-82-501-000; (+36)-82-501-026 e-mail: skik@skik.hu web: www.skik.hu (+36)-42-420-180 e-mail: bekelteto@szabkam.hu web:www.bekeltetes-szabolcs.hu
Tolna megye	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	(+36)-74-411-661; (+36)-30-664-2130 e-mail:kamara@tmkik.hu; monus.greta@tmkik.hu web:www.tmkik.hu
Vas megye	9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.	(+36)-94-312-356; (+36)-94-506-645; (+36)-30-956-6708 e-mail: bea@vmkik.hu web:www.vasibekelteto.hu
Veszprém megye	8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220	(+36)-88-814-121; (+36)-88 814-111 e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu web: www.bekeltetesveszprem.hu
Zala megye	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	(+36)-92-550-513 e-mail: zmbekelteto@zmkik.hu web: www.bekelteteszala.hu

Panasz

Panasz — folytatás

Kelt

Esztergom, 2025.03.13.

Melléklet

1. számú melléklet

Elállási-/Felmondási tájékoztató

Elállási/Felmondási jog: Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: 2500 Esztergom, Csendesvölgy utca 27.

Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási-/felmondásinyilatkozat-mintát is. Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát. Az elállás/felmondás joghatásai: Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

Útmutató az elállási-/felmondási minta-tájékoztató kitöltéséhez

a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén: „a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le;

b) Megrendelő adásvételére irányuló szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az Terméket átveszi;

A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a Terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ha a fogyasztó a szerződés alapján Terméket vett át, köteles számunkra az 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 elküldi a Terméket. A Megrendelő visszaküldésének költségeit a Megrendelő/Fogyasztó viseli. Társaságunk kizárólag akkor vonható felelősségre a megrendelésben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a megrendelés jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Ha A Megrendelő/Fogyasztó kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén Ön köteles megtéríteni számunkra a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Hasonlóképpen visszatérítjük az Ön által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általunk nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

Melléklet

2. számú melléklet

Elállási-/Felmondási nyilatkozat-minta (csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett [ide az Eladónak a nevét, postai címét és elektronikus levelezési címét kell beillesztenie]:

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi Megrendelő(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja

Fogyasztó(k) neve

Fogyasztó(k) címe

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt

Gyakori kérdések

Amit a leggyakrabban kérdeznek

- Ez a webhely webáruház?
- Meddig érvényes az ajánlatuk?
- Mennyi a jótállás?
- A baktériumkultúrára is jár jótállás?

Letöltés

A dokumentum PDF-ben

Ugyanez a szöveg letölthető és nyomtatható formában. Az űrlapok visszaigazoló levele is ezt csatolja, hogy utólag is bizonyítható legyen, mi állt itt a beküldés pillanatában.

ÁSZF fogyasztóknak (PDF)