

Általános Szerződési Feltételek

1. A Szerződő Felek

I.1. Az Üzemeltető

Név: Lakatos Vanda Egyéni Vállalkozó

Székhely: 4090, Polgár Benczúr u.38

Nyilvántartási szám: 54555954

Adószám: 55820554-1-29

Kapcsolattartó: Lakatos Vanda

E-mail: rusticavirag@gmail.com

Telefon: +3630 244 20 60

Web: www.rusticavirag.hu/

I.2. Az Ügyfelek

Ügyfélnek minősül, aki a www.rusticavirag.hu weboldal (a továbbiakban: **Weboldal**) bármely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a Weboldalra feltöltött ismeretanyagokból, termékekből, online marketing és rendezvényszervezői szolgáltatásokból vásárol.

A Weboldal szolgáltatásait azok az **Ügyfelek** vehetik igénybe, akik elfogadják jelen Általános Szerződési Feltételeinket. Kérjük, amennyiben aktív felhasználója kíván lenni a Weboldalnak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában Ügyfél az a természetes személy, aki a Weboldal valamely szolgáltatását – saját nevében, vagy valamely szervezet képviseletében – igénybe veszi. Az Ügyfél a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kijelenti, hogy a Weboldal szolgáltatásainak igénybevétele tekintetében cselekvőképessége fennáll.

A Weboldalon elérhető szolgáltatások igénybevétele ráutaló magatartással történik. Az igénybe vett szolgáltatások vonatkozásában megkötött szerződések nem kerülnek iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerülnek megkötésre, későbbiekben nem kereshetők vissza, magatartási kódexre nem utalnak. A Weboldal működésével kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

1. Általános tudnivalók.

II.1. Az ÁSZF célja, módosítása, hatálya

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya a www.rusticavirag.hu/

Weboldalra terjed ki. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket azért adta ki, hogy ebben részletesen szabályozza a Weboldal szolgáltatásaival, és annak igénybe vételével kapcsolatos feltételeket, az Üzemeltető, és az Ügyfél jogait, kötelezettségeit és egyéb, a Weboldal szolgáltatásaival összefüggő lényeges körülményeket.

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Ügyfél között létrejövő jogviszony általános feltételeit tartalmazza. A Weboldal valamely szolgáltatását igénybe vevő Ügyfél ráutaló magatartásával elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen Általános Szerződési Feltételeket. Az itt nem szabályozott

kérdéseket illetően az Üzemeltető tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, különösen a 2013.évi V. törvényben, a Polgári Törvénykönyvben (a továbbiakban: **Ptk.**), valamint a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvényben (a továbbiakban: **Szjt.**) foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak. Az Üzemeltető fenntartja a jogot, hogy az Általános Szerződési Feltételeket részben vagy egészben bármikor módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkor módosítása a közzétételkor lép hatályba, és mindaddig hatályban marad, amíg a Szolgáltató a Weboldal szolgáltatásait biztosítja, vagy az Általános Szerződési Feltételeket módosítja. Jelen Általános Szerződési Feltételek közzétételének, és egyben hatályba lépésének napja: **2023. április 01. napja.**

II.2. A szerződés tárgya:

A szerződés tárgya a Weboldalon található valamennyi szolgáltatás és termék, amelyet az Ügyfelek díj megfizetése ellenében igénybe vesznek, vagy megvásárolnak. A szerződés nyelve a magyar. A megrendelés rögzítésével az Ügyfél kijelenti, hogy a szolgáltatás paramétereit elfogadja és igényeinek mindenben eleget tevőnek ismeri el. Az Üzemeltető biztosítja az Ügyfelek számára a Weboldal szolgáltatásainak igénybe vételére, valamint az ott található tudásanyagok, és online marketing szolgáltatások megvásárlására szolgáló online felületet.

II.3. Termékkínálat meghatározása:

Webáruházunk virágcsokrokat és virágdíszeket készít és árusít, természetes személyek, vásárlók számára. A megjelenített termékek nem kizárólag online rendelhetőek meg. Az áruházban feltüntetett árak érvényes bruttó fogyasztói árak. Árunk nem tartalmazzák a szállítási költséget.

II.4. Személyes adatok:

Az Ügyfelek személyes adatainak felhasználása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) hatályos szabályozásának értelmében történik. Az Üzemeltető az ügyfelek adatait a szerződés teljesítése, és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja.

A Weboldal egyes funkcióinak használata során az Ügyfeleknek néhány személyes adatát meg kell adnia az Üzemeltető részére. A bekért adatokat az Üzemeltető rögzíti, tárolja, feldolgozza és használja. A bekért adatok a Weboldal megfelelő használatához, a kapcsolattartáshoz, a megrendelés teljesítéséhez, a lebonyolításhoz elengedhetetlenül szükségesek.

Az Üzemeltető az Ügyfelek adatait kiemelt biztonsággal kezeli, használatuk során az Infotv. - nek megfelelően jár el, és az adatokat csak a Weboldal által nyújtott szolgáltatások teljesítése érdekében szükséges ideig tartja nyilván. Az Üzemeltető által alkalmazott adatkezelési elvek, és részletes szabályok Üzemeltető által közzétett Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak a www.rusticavirag.hu/gdpr címen.

III. A megrendelés/regisztráció folyamata

A www.rusticavirag.hu weboldalon a vásárlóknak lehetősége van regisztrálni, azonban a regisztráció nem feltétele a vásárlásnak. A vásárláshoz szükséges, hogy a vásárló elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeket és magára nézve azt kötelezőnek ismerje el. Az áruházban történő vásárlás egyúttal az Általános Szerződési Feltételek elfogadását is jelenti. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy ellenőrizze a vásárlás során megadott adatok valóságát. A termékek mellett feltüntetett ár az adott termék bruttó vételára, mely a szállítási díjat nem tartalmazza. A Weboldalon található információkat rendszeresen frissítjük, de pontatlanságok, véletlen hibák, elírások előfordulhatnak, melyekért nem tudunk felelősséget vállalni.

Az oldal menüjében jelen állapotában nem elérhető a regisztrációs lehetőség.

A kiválasztott termékeket a „KOSÁRBA TESZEM” gombbal lehet a virtuális kosárba tenni, melyet követően a Vásárló egy összesített fog találni, ahol látni fogja a kosárba rakott termékek nevét, mennyiségét, és a termékek vételárát. Ezt követően a „VÁSÁRLÁS FOLYTATÁSA” lehetőséget választva a Vásárló további termékeket helyezhet kosarába, vagy a szállítási módjának kiválasztásával, és a „TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ” gombra kattintva folytathatja megrendelési folyamatot. A Szolgáltató a szállítást Magyarországon belül végzi, mely a GLS futárszolgálat közreműködésével történhet, de lehetőség van a megvásárolt termékek személyesen történő átvételére is a Rustica Virágbolt telephelyén belül, előre egyeztetett helyszínen. A megrendelés folytatásához meg kell adni a következő adatokat: Név (Cégnév), Számlázási cím, Telefonszám, E-mail cím, és amennyiben az eltér a Számlázási címtől ebben az esetben a Szállítási címet.

Ezt követően a fizetés módját kell kiválasztani, mely előre utalással történhet, de lehetőség van arra is, hogy a vevő az áru átvételekor a futárnál fizesse meg a megrendelt termékek ellenértékét (utánvét). A vásárláskor arra is szükség van, hogy a Vásárló elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeinket, és kipipálja a következő mezőt: (Elolvastam, és elfogadom az Általános Szerződési Feltételek -ben foglaltakat). Ezt követően a Vásárló a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra kattintva rögzítheti a rendelését, melyet követően a rendszer egy visszaigazoló oldalra fogja átirányítani, ahol láthatja rendelésének egyedi azonosítóját, majd a Vásárló által megadott e-mail címre is elküldjük a rendelés részleteit tartalmazó elektronikus levelet. Az esetleges adatrögzítési hibákért felelősséget nem vállalunk! A vásárlást csak akkor tudjuk elfogadottnak tekinteni, ha a Vásárló a rendeléshez szükséges adatokat maradéktalanul megadja. Ennek elmulasztásából eredő károkért, téves adatközlésért, illetve a folyamat közben felmerülő technikai problémákért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

1. A megrendelt szolgáltatás fizetésének módja, és a megrendelések feldolgozása

VI.1. Utalással történő fizetés

- Utalással történő fizetés esetén számlát küld a szolgáltató a Számlázz.hu számlázó szolgáltatón keresztül.

A „TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ” gombra kattintva megadja a vásárlási adatokat, majd e-mailben értesítést kap a Vásárló a rendelés leadásának sikerességéről és a teljesítettségéről és

elektronikus úton elküldjük részére a számlát is. Kiegyenlített utalás esetén csomagoljuk a terméket és átadjuk szállításra a futárnak, a számla kinyomtatva a csomagban is benne lesz.

VI.2. Utánvét

A „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra kattintva értesítést kapunk a rendelés leadásának sikerességéről és arról, hogy az feldolgozás alatt áll. Kiállítjuk a számlát és a csomaggal együtt szállítatjuk.

IV.3. A megrendelések feldolgozása

A megrendelések feldolgozása folyamatosan történik, a fizetéstől számított lehető legrövidebb időn belül, amely a legtöbb esetben a fizetést követő 1-2 napot jelent, mely időtartam – különösen valamely technikai, vagy egyéb fennakadás esetén – hosszabb is lehet.

IV.4. Házhozszállítás

A Szolgáltató a házhozszállítást a **GLS Kft.** közreműködésével bonyolítja. A szállítási díjak az alábbi oldalakon érhetőek el.

GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

Székhelye: 2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2.

Adószám: 12369410-2-44

Cégjegyzékszám: Cg. 13-09-111755

E-mail: info@glh-hungary.com

Weboldal: www.gls-group.eu

ASZF: https://glsgroup.eu/HU/media/downloads/GLS_Altalanos_Uzleti_Feltetelek_20220228_HU_clean.pdf

GDPR: <https://glh-group.eu/HU/hu/adatkezelesi-tajekoztato>

1. Vételár/Szolgáltatási díj

A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely Alanyi Adó Mentés összeg és egyben a bruttó vételár.

A Weboldalról megrendelhető termékek árai változtatásának jogát az Üzemeltető fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. Az ármódosítás a módosítás időpontjában már megrendelt termékekre nem vonatkozik.

1. A szolgáltatás teljesítésének megtagadása/visszautasítása

Az Üzemeltető fenntartja magának a jogot arra, hogy megrendeléseket visszautasítson pl. versenyérdek-ellentét miatt.

Az Üzemeltető fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltatás nyújtását – annak megkezdése előtt – megtagadja. Ilyen esetben az esetlegesen időközben már kifizetett ellenszolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb a Szolgáltatás nyújtás megtagadásáról szóló értesítés

megküldését követő munkanapon megtéríti (Előre utalás, illetve utánvét esetén az átutaláshoz használt bankszámlájára visszautalja az összeget) az Ügyfélnek.

Amennyiben az Üzemeltető a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről az Ügyfelet azonnal, de legkésőbb 3 munkanapon belül tájékoztatni, valamint a Megrendelő által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az értesítést követő 3 napon belül visszatéríteni.

VII. Felelősség:

Az Üzemeltető a termékeit elsősorban a szolgáltatás adatlapján meghatározott célcsoport számára fejleszti.

Az Üzemeltetőt az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető problémákért, hibákért semminemű felelősség nem terheli.

Az Üzemeltetőt továbbá nem terheli felelősség az abból adódó károkért, hogy az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely, nem az Üzemeltetőnek felróható okból, hozzáférhetővé válik.

Az Üzemeltető fenntartja magának azt a jogot, hogy kizárólag előzetes fizetés esetén szolgálja ki, vagy egyáltalán ne szolgálja ki azokat az Ügyfeleket, akik rendszeresen nem tartják be jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt szabályokat, vagy más módon kárt okoznak az Üzemeltetőnek.

Az Üzemeltető nem felel az internetes hálózat esetleges műszaki hibáiból, a kommunikációs eszközök esetleges meghibásodásából, bármely szoftver vagy program meghibásodásából, esetleges technikai meghibásodásokból eredő károkért.

A Weboldal szolgáltatásainak igénybevétele feltételezi az ügyfelek részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. A felhasználó, illetve ügyfél tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és vásárlással kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodni a számítógépe biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről.

A Weboldalon küldött rendeléssel minden ügyfél kijelenti, hogy a jelen üzletszabályzatot megértette és elfogadja, valamint cselekvőképességet kizáró, vagy korlátozó ok vele szemben nem áll fent. Weboldalunkon csak a felsorolt fizetési módok közül lehet választani. Az ettől eltérő megrendelés ellenértékének kifizetéséért Weboldalunk nem vállal felelősséget.

VIII. A vásárlástól való elállás joga

VIII.1. Fogyasztói tájékoztató a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján

Tájékoztató a fogyasztó Vásárlót megillető elállási jogról

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, így jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal!

A fogyasztót a **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § szerint megilleti az indokolás nélküli elállás joga.** A fogyasztó az elállási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított határidőn belül gyakorolhatja, mely határidő 14 nap.

A jelen pontban foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e pontban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

VIII.2. Elállási nyilatkozat, a fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

VIII.3. A fogyasztó elállási nyilatkozatának érvényessége

Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát határidőn belül elküldi. A határidő 14 nap.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

Az Eladó a fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón visszaigazolni.

VIII.4. Az Eladó kötelezettségei a fogyasztó elállása esetén Az Eladó visszatérítési kötelezettsége

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, az Eladó legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, így a szállítási díjat is. Felhívjuk a figyelmét, hogy ez a rendelkezés nem vonatkozik a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási mód választásával okozott többletköltségekre.

VIII.5. Az Eladó visszatérítési kötelezettségének módja

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén az Eladó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám, vagy postai cím következtében történő késedelem miatt az Eladót felelősség nem terheli.

VIII.6. Többletköltségek

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn visszatérítési kötelezettségünk.

VIII.7. Visszatérítési jog

Az Eladó mindaddig visszatérítheti a fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Utánvételt feladott küldeményeket nem áll módunkban elfogadni.

VIII.8. A fogyasztó kötelezettségei elállása vagy felmondása esetén A termék visszaszolgáltatása

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve az Eladónak vagy az Eladó által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztó viseli a termék visszaküldésének költségét. A terméket az Eladó címére kell visszaküldeni. Ha a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött – szolgáltatásnyújtásra vonatkozó – szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani. Kérjük, vegye figyelembe, hogy utánvétellel visszaküldött terméket nem áll módunkban átvenni.

VIII.9. Fogyasztó felelőssége az értékcsökkenésért

A fogyasztó a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

VIII.10. Az elállási jog az alábbi esetekben nem gyakorolható

Az Eladó kifejezetten felhívja az Ön figyelmét, hogy Ön nem gyakorolhatja elállási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt esetekben:

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 pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

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

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

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

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

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) 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 előfizetési 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 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.

1. Kellékszavatosság

Az ügyfelek, mint fogyasztók tájékoztatásának jelen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklete alkalmazásával készült.

IX.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Üzemeltető hibás teljesítése esetén az Üzemeltetővel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Amennyiben a Weboldal által nyújtott szolgáltatás hibás, az Ügyfél kérheti, hogy a hiba kijavítása haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül történjen meg. Amennyiben Üzemeltető e határidőn belül a hibát nem javítja ki, díjfizető szolgáltatás esetén a hibás szolgáltatásért megfizetett díj visszajár az ügyfélnek. Amennyiben az ügyfél a hibás szolgáltatás nyújtását követően érdekmúlását valószínűsíti, ebben az esetben kérheti az általa megfizetett díj hiba kijavítása nélküli visszatérítését.

Milyen határidőben érvényesítheti az ügyfél kellékszavatossági igényét?

Az ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk az ügyfelek figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesíthetik.

Kivel szemben érvényesíthetik az Ügyfelek kellékszavatossági igényeiket?

Az ügyfelek az Üzemeltetővel szemben érvényesíthetik kellékszavatossági igényeiket.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogok érvényesítésének?

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

1. A szellemi tulajdon védelme

A www.rusticavirag.hu mint Weboldal, és az e Weboldalon található tartalmak szerzői jogi műnek minősülnek, és az Szjt. hatálya alá tartoznak. Tilos a Weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többbszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése az Üzemeltető írásos hozzájárulása nélkül. A Weboldalról és azok adatbázisaiból bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

Az Üzemeltető fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a Domain-neveire.

Tilos a Weboldalak tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a Weboldalak vagy azok bármely része módosítható, vagy indexelhető.

1. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

Az Ügyfél, mint fogyasztó (a továbbiakban e rész alkalmazásában: **fogyasztó**) a termékkel vagy az Üzemeltető tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Kapcsolattartó: Lakatos Vanda

Postacím: 4090, Polgár Benczúr u.38

E-mail: rusticavirag@gmail.com

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti az Üzemeltetővel a panaszát, amely az Üzemeltetőnek, illetve az Üzemeltető érdekében vagy javára eljáró személynek az áru,

fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt az Üzemeltető köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Üzemeltető a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. Az írásbeli panaszt az Üzemeltető – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban-érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Üzemeltető indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Üzemeltető köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a fogyasztó neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. az Üzemeltető nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az Üzemeltető a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén az Üzemeltető köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Üzemeltető a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben az üzemeltető és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

XI.1. Bírósági eljárás

Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

Az **Üzemeltetőt, mint vállalkozást** a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kötelező bírság bevezetésével a jogalkotó a békéltető testületekkel való együttműködés nyomatékosságát, illetve a vállalkozásoknak a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz 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. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell

1. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
6. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető

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