

Általános szerződési és felhasználói feltételek

(A dokumentum letöltése/nyomtatása: [ITT](#))

1. A webáruház üzemeltetője

A <https://familiaetterem.hu/> internetcímen elérhető weboldalt a

FAMILIA-TREND Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: FAMILIA-TREND Kft.

Cégjegyzékszám: 03-09-107893 - Kecskeméti Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 11542430-2-03

Székhely: 6454 Bácsborsód, Dózsa György u. 7.

Telephely: 6500 Baja, Szabadság u. 54.

Üzleti tevékenység helye: 6500 Baja, Szabadság u. 54.

Telefon: +36 70 418 4721; +36 30 487 4814

E-mail cím: familiaetterem@familiaetterem.hu

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

Szolgáltató bankszámla adatai:

Számlavezető pénzintézet: K&H Bank Zrt.

Pénzforgalmi jelzőszám: 10402513-25141018-70140000

IBAN: HU 40 1040 2513 2514 1018 7014 0000

SWIFT kód: OKHBHUHB

Szolgáltató kereskedelmi tevékenységét nyilvántartásba vette:

51/2020 számon Katymári Közös Önkormányzati Hivatal Bácsborsódi Kirendeltségének Jegyzője

Meleg-, hideg étel forgalmazására vonatkozó engedély száma és az engedélyt kiadó hatóság:

BKI/001/4783-3-2015 számon Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal

Kamarai regisztrációs szám:

BA11542430 - Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara

2. Ügyfélszolgálat

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

2.1. Telefonon

Telefonszám: +36 70 418 4721; +36 30 487 4814 - a hívás nem emelt díjas!
Elérhető hétfőtől péntekig 08.00 órától 15.00 óráig.

2.2. E-mail-ben

E-mail cím: familiaetterem@familiaetterem.hu

Az ilyen úton érkező e-mail-ekre a Szolgáltató az érkezéstől számított 2 munkanapon belül válaszol.

3. A magyar jog kikötése

3.1. A fent meghatározott internetcímen elérhető webhelyet (a továbbiakban: webhely) üzemeltető Szolgáltató Magyarországról nyújtja szolgáltatását, a szolgáltatás Magyarországra irányul. A szolgáltatás nyújtására, Szolgáltatóra, valamint a Felhasználókra e szerződés keretein belül a magyar és az európai jog alkalmazandó, különös tekintettel

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényre,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletre,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendeletre,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényre,
- és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletre.

3.2. Jelen általános szerződési és felhasználói feltételekben (a továbbiakban: szerződési feltételek vagy ÁSZF) említett időpontok, időintervallum megjelölések a közép európai idő szerint értendők.

3.3. A jelen szerződési feltételekben említett munkanapok, munkaszüneti- és ünnepnapok alatt a magyar munkanapokat, munkaszüneti- és ünnepnapokat kell érteni.

4. Általános szerződési és felhasználói feltételek hatálya és alanyai

4.1. Jelen szerződési feltételek a webhelyen elérhető szolgáltatásokra, a webhely felhasználására, a webhelyen megrendelhető készételek adásvételére vonatkoznak.

4.2. A szerződés felei:

4.2.1. A fent azonosított Szolgáltató, mint a webhely üzemeltetője és a termékek eladója.

4.2.2. Felhasználó, mint a webhelyről készítelt megrendelő vásárló, valamint a webhely weboldalait meglátogató személy. Felhasználó lehet minden jogképes természetes és jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, ideértve a külföldi jogalanyokat is, amennyiben az itt megfogalmazott szerződési feltételeket elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A jelen szerződési feltételek keretében kötendő szerződést cselekvőképtelen személy, vagy korlátozottan cselekvőképese személy a Ptk. szabályai szerint kötheti meg.

4.3. A szerződési feltételek a webhelyen történő elhelyezéstől hatályos, és határozatlan időre szól.

5. A távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződésre vonatkozó általános tájékoztatás

5.1. A webhelyen megrendelhető készételekről a Felhasználó a megrendelést megelőzően a webhely főoldalán, valamint „HETI MENÜ” menüpont alatt tájékozódhat.

5.2. A Szolgáltató a weboldal felületén kizárólag készételeket forgalmaz, szolgáltatás megrendelésére nincs lehetőség.

5.3. A szerződéskötés nyelve magyar.

5.4. A webhelyen leadott megrendelések ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek, a Felhasználó részéről fizetési kötelezettséget vonnak maguk után.

5.5. Szolgáltató a megrendelés megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül köteles visszaigazolni. Ha a visszaigazolás nem érkezik meg Felhasználóhoz 48 órán belül, akkor Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

5.6. A megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja, és a későbbiekben nem lesz írásban hozzáférhető.

5.7. Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így az nem áll rendelkezésre nála.

5.8. Felhasználó a megrendelés elküldése előtt a weboldal „Rólunk” menüpontja alatt

tájékoztatást kap az aktuális fuvarozási díjakról és esetleges fuvarozási korlátozásokról.

5.9. A szerződési feltételeket és a jogszerű tájékoztatáshoz szükséges dokumentumokat Felhasználó a megrendelésének e-mail útján történő visszaigazolásához csatolt dokumentumként megkapja, a megrendelésének beérkezésekor aktuális tartalommal. Ezen felül a szerződési feltételeket és tájékoztatókat Felhasználó a dokumentumok címe alatt található link - "(A dokumentum letöltése/nyomtatása: ITT)" - használatával menthető formátumban letöltheti és/vagy kinyomtathatja, valamint az aktuális állapotában mindig elérhető a webhelyen.

6. A vételár meghatározása

6.1. A készételek aktuális árairól a webhely „Rólunk” menüpont alatt tájékozódhat Felhasználó.

6.2. A készételeknél feltüntetett vételárak bruttó fogyasztói árak, tehát minden terméknel a fizetendő vételár adóval megnövelt teljes összege látható.

6.3. A vételár mindig forintban (HUF) értendő.

6.4. Az árak a szállítási költséget nem tartalmazzák.

6.5. Szolgáltató csomagolási költséget számít fel, mely ételadagonként kerül felszámításra. A csomagolási költségről a megrendelés folyamatában kap tájékoztatást a Felhasználó. A szolgáltató nem számít fel csomagolási költséget, amennyiben a Felhasználó biztosítja részére a tiszta, összefüggő füllel rendelkező, tetején és oldalán névvel és szállítási címmel ellátott éthordót.

6.6. A megrendelések visszaigazolásában mindig a ténylegesen fizetendő bruttó fogyasztói ár és az esetleges egyéb költségek is teljes, fizetendő összegükben szerepelnek.

6.7. A webáruház weboldalain látható készételek árai változtatásának jogát Szolgáltató fenntartja. Az árváltozás a már megrendelt, és Szolgáltató által a megrendelés elfogadásáról szóló e-maillal visszaigazolt készételek árát nem befolyásolja.

6.8. Amennyiben a webhely felületén mindenki számára nyilvánvaló tévedés miatti hibás ár (pl. „0” vagy „1” Ft-os ár, vagy az adott készétel mindenki számára nagyságrendileg nyilvánvaló árkategóriájától nagyságrendben eltérő, pl. 10.000 Ft. helyett 1000 vagy 100 Ft-os nagyságrendű ár) kerül feltüntetésre, akkor Szolgáltató nem köteles a készételt hibás áron értékesíteni, ez esetben a hibás árú készételre vonatkozóan nem jön létre szerződés. A Szolgáltató felajánlhatja a helyes áron történő értékesítést, amelynek ismeretében az adott ügylettel érintett Felhasználó új megrendelés leadásával helyes áron megrendelheti a készételt. Felhasználó elektronikus úton leadott megrendelése a vásárlásra történő ajánlattételnek számít, amit még nem köteles teljesíteni a Szolgáltató. Az első, automatikusan küldött visszaigazolás csak a megrendelés beérkezésének tényét tanúsítja. A megrendelés elfogadására mindig a második, nem automatikusan kiküldött

visszaigazolásban kerül sor, ezzel jön létre a szerződés. A hibás árfeltüntetés esetén a második visszaigazolás kiküldése, ezzel a megrendelés elfogadása előtt kerül sor a helyes ár egyeztetésére.

7. A megrendelés leadásának módja és lépései, a szerződés létrejötte

7.1. A készétel kiválasztása

7.1.1. Felhasználó a webhely „HETI MENÜ” menüpont alatt ismerheti meg a készételek leírását.

7.1.2. Ha a megrendelés előtt kérdés merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálatára készséggel áll Felhasználó rendelkezésére (elérhetőségek: fentebb az "Ügyfélszolgálat" cím alatt).

7.2. A megrendelés leadása és visszaigazolása, a szerződés létrejötte

7.2.1. Felhasználó a megrendelését online, a webhelyen adhatja le, az alábbiak szerint.

7.2.2. A megrendelés leadásának nem feltétele a regisztráció, a webhelyen nincs lehetőség regisztrációra.

7.2.3. A Felhasználó a webhely főoldalán, illetve a „HETI MENÜ” menüpontban elérhető „Aktuális kínálatunk” felirat alatt az „Aktuális hét”, valamint a „Következő hét” kiválasztásával tekintheti meg a kiválasztott hét napjaira vonatkozó napi menüt.

7.2.4. Az adott napra vonatkozó ételkínálat mellett található legördülő listán, az étel adagjára vonatkozó számra kattintással kiválaszthatja a megrendelni kívánt készételt. Amennyiben a Felhasználó adott napra vonatkozóan nem kér készételt, a legördülő listában az alapesetben látható „Nem kérek” kiválasztása szükséges.

7.2.5. Ezt követően a „Vásárlói adatok” felirat alatt a Felhasználó neve, telefonszáma, e-mail címe, házhozszállítás igénylése esetén szállítási címének megadása, fizetési mód, valamint csomagolásra vonatkozó igény kiválasztása szükséges.

7.2.6. A Felhasználónak a megrendelés folyamatában az „Egyéb megjegyzés” feliratú mezőbe lehetősége van a megrendelésre, illetve kiszállításra vonatkozó megjegyzés írására, valamint a Felhasználó jelezheti számlára vonatkozó igényét.

FIGYELEM! Adószámmal rendelkező adóalanyként (pl. gazdálkodó szervezet, egyéni vállalkozó, őstermelő, stb.) történő vásárlás esetén a cégnév/név, adószám és számlázási cím megadása kötelező. Az adatok helyességéért, a valós adatok megadásáért pedig a vásárló adóalany nevében eljáró személy tartozik felelősséggel.

7.2.7. A „Teljes összeg:” felirat mellett a megrendelés összesített adatai láthatók, a teljes megrendelés összesített fogyasztói ára, valamint a fizetendő csomagolási vagy esetleges egyéb költségek bruttó összege; tehát a Felhasználó által fizetendő összes költség.

7.2.8. Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően

történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:

7.2.8.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelekor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.

7.2.8.2. A megrendelés adatai, paraméterei bármikor ellenőrizhetők, változtathatók, vagy akár törölhetők a megrendelés elküldéséig, a megrendelés folyamatában fentiek szerint megjelenő oldalakon az adatok módosításával, újabb bevitelével az ÁSZF jelen fejezetének eddigi pontjaiban írtak szerint.

7.2.9. Felhasználó a megrendelés fenti adatainak ellenőrzését és az esetleges adatbeviteli hibák javítását követően, a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat bejelölésével és a „Rendelés elküldése” feliratú gombra kattintással adhatja le érvényesen megrendelését.

7.2.10. A Felhasználó a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséggel jár.

7.2.11. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa on-line megrendelése során megadott e-mail címére. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A visszaigazolás akkor tekintendő a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik (tehát az e-mail fiókjába történő beérkezéssel). A megrendelés itt írt visszaigazolásával még nem jön létre a termék megvásárlására vonatkozó szerződés, ez a visszaigazolás Szolgáltató részéről még nem számít a megrendelés elfogadásának.

7.2.12. A megrendelések feldolgozása minden munkanapon közép európai idő szerint 06.00 órától 14.00 óráig történik. Ha a megrendelés ebben az időintervallumban érkezik be, a beérkezés időpontjától számított 24 órán belül kerül feldolgozásra. Amennyiben a megrendelés a fenti időintervallumon kívül érkezik Szolgáltatóhoz, azt a beérkezést követő első feldolgozási időszak kezdetén kell Szolgáltatóhoz érkezettnek tekinteni és attól az időponttól számított 24 órán belül kerül feldolgozásra.

7.2.13. A megrendelés feldolgozása megkezdését követően Szolgáltató - megrendelés elfogadása esetén - e-mail útján tájékoztatja Felhasználót a megrendelés elfogadásáról. A termék megvásárlására vonatkozó szerződés a Szolgáltató erről szóló e-mail üzenetének Felhasználóhoz történő megérkezésével jön létre.

8. A megrendelés utólagos korrigálása

8.1. Amennyiben Felhasználó változtatni szeretne a már leadott megrendelésén, vagy helytelen adatokat adott meg, azt mielőbb jeleznie kell az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Fontos, hogy ezt haladéktalanul tegye meg, hogy a teljesítés megkezdése előtt Szolgáltató korrigálhassa a megrendelést.

8.2. A megrendelés korrigálása esetén Szolgáltató a megrendelésről új visszaigazolást küld a módosított tartalommal, melynek értelmében a módosításnak megfelelően jön létre, illetve - a már korábban elfogadott hibás megrendelés esetén - módosul a vásárlásra vonatkozó szerződés.

8.3. Szolgáltató utólagos korrigálás esetén eljárhat úgy is, hogy törli a Felhasználó hibásan leadott megrendelését, és új megrendelés leadását kéri. Erről külön egyeztet az érintett Felhasználóval.

9. Fizetési feltételek

9.1. Lehetséges fizetési módok:

9.1.1. Banki átutalással történő előre fizetés:

A Felhasználónak a Szolgáltatóval történő egyedi egyeztetést követően lehetősége van a vételár banki átutalással történő kifizetésére. A Szolgáltató e-mail üzenetben tájékoztatja a Felhasználót az átutalás teljesítéséhez szükséges adatokról, valamint a fizetési feltételekről.

Ez a fizetési mód a választott kézbesítési módtól függetlenül vehető igénybe.

9.1.2. Utánvétel kiszállítás esetén:

A Felhasználónak lehetősége van kiszállítással történő kézbesítési mód választása esetén utánvétellel történő fizetésre. Felhasználó a kézbesítéskor a Szolgáltatónál **kézpénzzel, bankkártyával**, illetve **SZÉP kártyával** fizethet. SZÉP kártyás fizetési szándékot a Felhasználó előre köteles jelezni a Szolgáltatónak.

9.1.3. Utánvétel személyes átvétel esetén:

A Felhasználónak lehetősége van készpénz Szolgáltatónál történő személyes átvétele esetén utánvétellel történő fizetésre.

Szolgáltató biztosítja a Felhasználónak a termék személyesen történő átvétel lehetőségét a Szolgáltató által üzemeltetett 6500 Baja, Szabadság u. 54. szám alatti Familia Étteremben hétfőtől péntekig 11.00 órától 15.00 óráig.

Ez esetben Felhasználó a helyszínen **kézpénzzel, bankkártyával**, illetve **SZÉP kártyával** fizethet. SZÉP kártyás fizetési szándékot a Felhasználó előre köteles jelezni a Szolgáltatónak.

9.1.4. Széchenyi Pihenő kártyával (SZÉP kártya) történő fizetés:

A Felhasználónak lehetősége van utánvétel esetén SZÉP kártyával fizetni. A SZÉP kártyás fizetésre a Szolgáltatónál történő személyes átvétel, illetve kiszállítás esetén van lehetőség. A SZÉP kártyás fizetési szándékot minden esetben előre kell jelezni a Felhasználónak a Szolgáltató felé, ennek elmaradása esetén a Szolgáltató nem garantálja

ezt a fizetési lehetőséget.

A SZÉP kártyával történő fizetési szolgáltatást a K&H Bank Zrt. biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó K&H Bank Zrt., OTP Bank Zrt., valamint MBH Bank Nyrt. által kiállított SZÉP kártyával fizethet, vendéglátás alszámláról.

A SZÉP kártyával történő fizetés további feltételeiről fizetési szolgáltató honlapján elérhető „általános szerződési feltételek - K&H SZÉP kártya szolgáltatásra vonatkozóan” dokumentum tartalmazza (<https://www.kh.hu/kondicio/maganszemely/aszf/>).

9.2. Amennyiben Szolgáltató a már kifizetett megrendelést a saját érdekkörében felmerült oknál fogva mégsem tudja teljesíteni, az akadály felmerülésétől számított 14 napon belül a Felhasználó részére az általa a megrendeléssel kapcsolatban fizetett teljes összeget visszatéríti.

10. Teljesítési határidő és szállítási feltételek

10.1. Teljesítési és szállítási határidő

10.1.1. A megrendelt készítelt Szolgáltató a megjelölt napon 09.00 óra és 12.00 óra között szállíttatja ki a Felhasználó által a megrendelés során megadott szállítási címre.

10.1.2. Amennyiben Szolgáltató nem tudja teljesíteni a fentiek szerinti határidőn belül a megrendelést, akkor a teljesítési akadály beállításáról annak felmerülését követően haladéktalanul értesíti Felhasználót.

10.2. Fuvarozó:

Szolgáltató általi kiszállítás

A megrendelt ételt a Szolgáltató szállítja ki a Felhasználó által megadott címre a megjelölt napon. A Szolgáltató abban az esetben tudja teljesíteni a megrendelés leadásának napjára vonatkozó megrendelést, amennyiben azt 08.30 óra előtt adja le a Felhasználó, 08.30 óra után az aznapra vonatkozó megrendelések tekintetében a Szolgáltató nem garantálja a teljesítést. A Szolgáltató a házhozszállítást 09.00 óra és 12.00 óra között teljesíti.

10.3. A szállítás díja

10.3.1. A Szolgáltató Baja, Bácsbokod, Bácsborsód, Csávoly, Felsőszentiván területére vállalja a megrendelt készítelt kiszállítását, melynek során szállítási költséget külön nem számol fel.

10.4. A készítelt átvétele

10.4.1. A megrendelt készítelt a Szolgáltató személyesen adja át a megadott szállítási címen a Felhasználó részére.

11. Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás, indokolás nélküli elállási jog

11.1. Hibás teljesítés

11.1.1. Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

11.1.2. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

11.1.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy egy éven belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli.

11.1.4. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Szolgáltató hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a Szolgáltató végezte el, vagy a Szolgáltató felelősségvállalása mellett végezték el, vagy az üzembe helyezést a Felhasználónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

11.1.5. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén ha az adásvételi szerződés szerint az árut a Szolgáltató helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a Szolgáltató felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a Szolgáltató által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

11.2. Kellékszavatosság

11.2.1. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint, fogyasztónak minősülő Felhasználó a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

11.2.2. Felhasználó - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Fogyasztónak minősülő Felhasználó esetén az aránytalan többletköltség fennállásának megállapításakor a Szolgáltatónak figyelembe kell vennie valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Szolgáltató nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a Felhasználó által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Felhasználónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, úgy:

- a fogyasztónak minősülő Felhasználó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől elállhat, de a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki;
- a fogyasztónak nem minősülő Felhasználó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a Szolgáltató költségére kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat.

11.2.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Felhasználó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a Szolgáltató nem végezte el vagy megtagadta a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de nem vagy nem teljes mértékben viselte a kicserélt áru visszavételével kapcsolatos költségeket;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Felhasználónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

11.2.4. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Felhasználónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Felhasználó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

11.2.5. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Felhasználó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

11.2.6. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Felhasználó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Felhasználótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

11.2.7. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén ha a Felhasználó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

11.2.8. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Felhasználó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

11.2.9. Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a

Szolgáltató adott okot.

11.2.10. Fogyasztónak minősülő Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnök kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős. Ugyanakkor Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

11.2.11. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

11.2.12. A Szolgáltatónak az áru kijavítását vagy kicserélését - az áru tulajdonságaira és a Felhasználó által elvárható rendeltetésére figyelemmel megállapított - észszerű határidőn belül kell elvégezni. Az észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Felhasználó közölte a hibát a Szolgáltatóval.

11.2.13. A Felhasználónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

11.2.14. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

11.2.15. Ha a Felhasználó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy a Felhasználónak a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az érintett árut, és a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Felhasználó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

11.3. Termékszavatosság

11.3.1. Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó - választása szerint - a fentebb írt kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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

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

11.3.5. Felhasználó termékszavatossági igényét kizárólag a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

11.3.6. A gyártó, illetve a Szolgáltató 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, illetve a Szolgáltatónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

11.3.7. Felhasználó ugyanazon hiba miatt a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

11.4. Jótállás

Szolgáltató nem forgalmaz jogszabály által elrendelt kötelező jótállás alá eső terméket, továbbá önként sem vállal jótállást.

11.5. Indokolás nélküli elállási jog

A Felhasználó nem jogosult a 14 napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlására, mivel szerződés tárgya étkeztetés szolgáltatásra irányul, és a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot kötötték ki.

12. Felelősség kizárása

12.1. A Szolgáltatót jogszabály alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Szabadon dönt a Felhasználó megrendelésének elfogadásáról vagy visszautasításáról. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ebből eredő károkért.

12.2. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal olyan közvetlen és közvetett károkért, amelyek a webhely rosszhiszemű felhasználásából vagy az internetszolgáltató elérhetetlenné válásából erednek. Szolgáltató nem vonható felelősségre technikai zavarokért, például elektromos vagy számítógépes hálózati kimaradásért. Tekintettel arra, hogy az Internet nyílt, biztonságosnak nem tekinthető hálózat, az elektronikus formában továbbított üzenetek, megrendelések Szolgáltatón kívül eső okból történő megsemmisülése, késedelmes megérkezése, egyéb hibája miatt beálló károk tekintetében Szolgáltatót nem terheli felelősség.

12.3. Szolgáltató a webhely felhasználásának lehetőségét bármikor, indokolás nélkül megszüntetheti az egyes Felhasználók számára, vagy az összes Felhasználóra nézve a webhely üzemeltetésének befejezésével. Ez esetben a már érvényesen leadott megrendeléseket és a Felhasználó egyéb kérelmeit teljesíti, más esetleges következményekért azonban nem felel.

12.4. Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért, az ezekből adódó károkért való felelősségét kizárja.

12.5. A webhelyen található külső hivatkozások követésével letöltött tartalom nem áll Szolgáltató befolyása alatt. Amennyiben azt az arra jogosult kéri, a linket Szolgáltató törli vagy módosítja. Az ilyen link használatával megjelenített vagy letöltött tartalmakkal kapcsolatban Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

13. Egyéb rendelkezések

13.1. Szolgáltató a webhelyen megrendelés nélkül böngésző Felhasználók tekintetében is fenntartja magának a jogot az ott található tartalmakra vonatkozó jogi védelem és a webhely felhasználására vonatkozó szabályok tekintetében, azok érvényesítésére és megváltoztatására. Erre vonatkozó szabályokat és nyilatkozatokat Felhasználó a webhelyen folyamatosan közzétett jogi nyilatkozatban, jelen ÁSZF-ben és további tájékoztató dokumentumokban érheti el.

13.2. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen szerződési feltételekből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve járnak el.

14. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató által folytatott adatkezelésről az "Adatkezelési tájékoztató" és a "Tájékoztató "sütik" alkalmazásáról" című dokumentumok adnak tájékoztatást.

15. Szerződési feltételek módosítása

15.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződési feltételeket bármikor előzetes bejelentés és külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa.

15.2. Az egyes megrendelések alapján létrejövő szerződésekre mindig az adott megrendelés végleges - szerződést létrehozó - visszaigazolásához csatolt szerződési feltételek vonatkoznak.

16. Alkalmazandó jog

16.1. Jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések tekintetében a következő jogszabályok rendelkezési irányadók:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényre
- és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet.

17. Panasz, jogérvényesítés

17.1. Fogyasztói panasz: a fogyasztónak minősülő Felhasználó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Felhasználó levélben, telefonon és elektronikus levélben az alábbi elérhetőségeken küldheti el panaszát a Szolgáltatóhoz:

FAMILIA-TREND Kft.

Postacím: 6500 Baja, Szabadság u. 54.

Telefon: +36 70 418 4721; +36 30 487 4814

E-mail: familiaetterem@familiaetterem.hu

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Felhasználó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben, igazolható módon megválaszolja.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

A Felhasználó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Felhasználó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató a Felhasználó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Felhasználót arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető

testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Felhasználó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Felhasználó a következő szervekhez fordulhat.

17.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Fogyasztó a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A békéltető testületek illetékessége:

Budapesti Békéltető Testület illetékessége:
Budapest;

Baranya Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:
Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye;

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:
Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye;

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:
Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye;

Fejér Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:
Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye;

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:
Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye;

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:
Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye;

Pest Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:
Pest vármegye.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Szolgáltató

székhelye szerint illetékes békéltető testület illetékes:

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36 62 554 250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Webhely: <https://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére. A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiektől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület - amennyiben a fogyasztó külön nem kéri a személyes meghallgatást - a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg.

Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a békéltető testület az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

A békéltető testület a kijelölt vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: 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 jogokról és kötelezettségekről.

17.3. Ha Felhasználó az Európai Unióban él, az interneten vásárolt termékre, szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja

Webhely: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnének kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

17.4. Felhasználó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok> oldalon.

Felhasználó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Telefon: +36 76 795 710

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Webhely: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bacs-kiskun/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

17.5. Jogérvényesítés bírósági úton

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Felhasználó a pertárgy értékétől függően a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon illetve törvényszéken, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Bajai Járásbíróságon vagy a Kecskeméti Törvényszéken is megindíthatja a pert.

17.6. Képviseleti kereset

Az arra feljogosított szervezetek képviseleti kereseteket indíthatnak azon vállalkozásokkal szemben, amelyek megsértik az uniós és a magyar fogyasztóvédelmi jogot. A szervezetek kérhetik a bíróságtól a fogyasztókat érintő jogsértő magatartás megszüntetését, megtiltását, a jogsérelem orvoslását, kártérítést, kijavítást vagy akár árleszállítást is.

A fogyasztó bejelentésével közvetlenül nem indíthat és általában nem kezdeményezhet képviseleti keresetet. Kivétel ez alól az ügyészség, akihez kérelmet nyújthat be, melyben kezdeményezheti, hogy az ügyészség fontolja meg képviseleti kereset benyújtását. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat a Főügyészségek látják el, melyek elérhetőségei itt olvashatók: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fogyeszsegek/>

A képviseleti keresetet a közérdekvédelmi ügyész indítja meg, de azt bárki kezdeményezheti az ügyészségen. A kezdeményezés minden fogyasztó számára ingyenes. A képviseleti kereset benyújtásáról az ügyész dönt, és akkor fordul bírósághoz, ha annak törvényi feltételei fennállnak. A képviseleti keresetet az ügyész nem az egyéni fogyasztó (bejelentő) érdekében indítja meg, hanem minden olyan személy érdekében, akit a jogsértés érint, vagy érinthet. A fogyasztói érdekeket a bíróság előtt a közérdekvédelmi ügyész képviseli, a fogyasztók személyesen nem vesznek részt a perben, így nem kell gondoskodni jogi képviseltről, és perköltség sem hárul rájuk.

A további feljogosított szervezetek hivatalból, a hozzájuk érkező fogyasztói jelzéseken, valamint a hatósági ellenőrzéseken keresztül szereznek tudomást azokról a fogyasztói érdekeket sértő tevékenységekről, amelyekkel szemben saját hatáskörben meghozott döntés alapján képviseleti keresetet is indíthatnak.

A képviseleti keresetek indítására jogosult feljogosított szervezetek jegyzékét a fogyasztóvédelemért felelős miniszter honlapján teszi közzé. A feljogosított szervezetek jegyzéke [ide](#) kattintva érhető el.

17.7. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogérvényesítés

Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit az adatkezelési tájékoztatóban írtak szerint Szolgáltatónál, valamint bíróság előtt gyakorolhatja, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Webhely: <http://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Felhasználó választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2024.05.13.

FAMILIA-TREND Kft.