

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Az Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) tartalmazza a Panyoker Kft. (székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 99., adószám: 23859740-2-13), mint szolgáltató („Szolgáltató”) által üzemeltetett webáruház használatára vonatkozó általános szerződési feltételeket. Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre (nem minősül írásba foglalt szerződésnek), magatartási kódexre nem utal.

Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: Panyoker Kft.

A szolgáltató székhelye: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 99.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: info@orbankalyha.hu

Cégjegyzékszám: 13 09 155145 1

Adószám: 23859740-2-13

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve (cégbíróság): Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Telefonszám: +36 28 563170

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely szolgáltató neve, székhelye: Dotroll Kft. 1148 Budapest, Fogarasi út 3-5.

A tárhely szolgáltató e-mail címe: support@dotroll.com

A megvásárolható termékek köre:

Webáruházunkban cserépkályhák, kandallók és kemencék építéséhez szükséges termékek és kiegészítők vásárolhatók illetve rendelhetők meg. A feltüntetett árak tartalmazzák az általános forgalmi adó (ÁFA) összegét. Csomagküldő szolgálattal vagy futárszolgálattal kerül sor a házhozszállításra, aminek díja a megrendelt áru értékén felül értendő, hozzáadódik a megrendelt áruk árához. Csomagolási költséget nem számítunk fel! Egyes termékek sérülékenyséjük vagy terjedelmük miatt csak raklapon szállíthatók, ezt a termék leírásában jelezzük. Telephelyünkön személyes átvételre is van lehetőség, nyitvatartási időben.

Megrendeléshez, vásárláshoz az adatlap kitöltésére van szükség, regisztráció nem szükséges.

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvre, 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, stb...) szerzői jogvédelem alá esik, így kereskedelmi célokra másolni, módosítani, terjeszteni tilos!

A szolgáltató adatvédelmi szabályzata a következő linken érhető el:

https://www.orbankalyha.hu/images/dokumentumok/adatvedelmi_GDPR_szabalyzat_panyoker.pdf

A Szolgáltató a webshopban részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek.

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, az akció a meghirdetett kezdő dátumtól a záró dátumig vagy a készlet erejéig érvényes.

A megrendelés menete:

A honlap termékbemutató, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára.

A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján terméket keresni.

A kiválasztott termék a kosárba tesz gomb segítségével helyezhető a kosárba, a gomb mellett a szükséges darabszám beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt.

A megrendelés következő lépéseként a Felhasználónak ki kell választania a számára megfelelő fizetési és szállítási módot. A Felhasználó egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt termékeket, azok mennyiségét.

A Szolgáltató a Felhasználót 48 órán belül tájékoztatja a visszaigazolásról. Ha a Felhasználó nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékeket nem köteles átvenni.

A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott adatokat, a rendelési adatokat, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, a szállítás díját, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

Általános teljesítési határidő: a visszaigazolástól számított 2-14 munkanapon belül. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésre, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

A szállítás díja: A Magyar Posta (MPL) és a GLS csomagküldő szolgálattal, a megrendelt termék súlyától függően, (maximum 40 kg) előreutalás esetén 1.990 Ft-tól 6.600 Ft, Magyarországon belül. Külföldre, az Európai Unión belül a szállítás díja a megrendelt termék súlyától és a távolságtól függően 4.800 Ft-tól 95.210 Ft-ig, a szállítást a Magyar Posta (MPL) és a GLS végzi. Az előre utalás ingyenes.

Utánvétes szállítás esetén, melyet a Magyar Posta és a GLS végez, az utánvétel díja, ami hozzáadódik a szállítás díjához 500 Ft-tól 1.700 Ft, ami az utánvétel összegétől függ. Külföldi szállítás esetén utánvételes fizetés nem lehetséges, csak előreutalással lehet fizetni. Az előre utalás ingyenes.

Raklapos szállítás, amit a Pallet Ways végez, esetén a raklap méretétől, súlyától és a szállítási távolságtól függően 25.500 Ft-tól 38.000 Ft-ig, Magyarországon belül. Külföldre, Európai Unión belül 110.000 Ft-tól 165.600 Ft-ig, ami szintén a raklap méretétől, súlyától és a távolságtól függ. Raklapos szállítás esetén csak előre utalás lehetséges. Az előre utalás ingyenes.

Számlázás: A szolgáltató a vásárlásról számlát állít ki, melyet házhozszállítás esetén a csomagban vagy e-mailben küld el, személyes átvétel esetén a termékkel együtt ad át vagy e-mailben küld el, a megrendelő kérése szerint.

Fizetés: Futárszolgálattal történő szállítás esetén lehetőség van utánvétes fizetésre vagy előre utalásra. Raklapos szállítás esetén csak előre utalással lehet fizetni. Külföldre az Európai Unión belülre történő szállításnál csak előre utalásra van lehetőség. Személyes átvétel esetén készpénzzel, bankkártyával vagy előre utalással is lehet fizetni. Utánvétes szállítás esetén, melyet a GLS végez, az utánvétel díja, ami hozzáadódik a szállítás díjához 500 Ft-tól 1.700 Ft, ami az utánvétel összegétől függ. Az előre utalás, készpénzes és bankkártyás fizetés ingyenes.

Szállítás: A megrendelővel előre egyeztetve csomagküldő szolgálattal vagy futárszolgálattal kerül sor a házhozszállításra, aminek díja a megrendelt áru értékén felül értendő, hozzáadódik a megrendelt áruk árához. Csomagolási költséget nem számítunk fel! Egyes termékek sérülékenyséjük vagy terjedelmük miatt csak raklapon szállíthatók, ezt a termék leírásában jelezzük. Telephelyünkön személyes átvételre is van lehetőség, nyitvatartási időben.

Elállás joga és menete: A fogyasztó 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a vásárlási szándékától. Az elállási határidő a termék átvételekor kezdődik. A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

Elállási jog gyakorlásának menete: Amennyiben a webáruházban vásárolt, és élni szeretne elállási jogával, kérjük jelezze írásban felénk. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Levélben történő elállási jog gyakorlás során a levél postára adásának időpontját vesszük figyelembe. A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia az eladónak. A megrendelt terméket visszajuttathatja postai úton, futárszolgálat segítségével és nyitvatartási időben személyesen. Fontos, hogy a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek a Vásárlót terhelik, a portósan (utánvétellel) küldött csomagokat társaságunk nem veszi át.

Ha a fogyasztó nem a legkevesbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.

Fontos tudnivaló: ügyeljen a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károk megtérítése a Vásárlót terheli! A termék visszaérkezését követő 14 napon belül cégünk a visszajáró összeget, a termék vételárát és a kiszállítási költséget, a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Panyoker Kft. a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletköltség nem terhelheti.

A Vásárlót a termék visszaszállításának díján kívül semmilyen más költség nem terheli.

Ha szolgáltatás nyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit.

A Fogyasztó nem jogosult elállni a szerződéstől a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 29. § (1) bekezdésében meghatározott esetekben. Így a Fogyasztó nem jogosult elállni a szerződéstől: olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza; olyan termék esetében, amelyet a Vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

A Fogyasztó elállási vagy felmondási jogát nyilatkozatminta felhasználásával vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozata útján gyakorolhatja. Az elállási nyilatkozatminta az ÁSZF utolsó oldalán érhető el, vagy letölthető honlapunkról:

https://www.orbankalyha.hu/images/dokumentumok/Elallasi_nyilatkozat.pdf

Jótállás: A jótállás - hétköznapi és közismert nevén „garancia” - azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

Fogyasztónak minősülő Vásárló esetén a termék meghibásodása esetén értékhatártól függően egy, kettő, vagy három év kötelező jótállás terjed ki az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet (a továbbiakban: **Rendelet**) mellékletében felsorolt egyes termékkategóriákba tartozó termékekre.

A sávok jótállási időt az alábbi táblázat szemlélteti:

Eladási értékhatár	Jótállási idő
10.001 -100.000 Ft	1 év
100.001 – 250.000 Ft	2 év
250.001 Ft-tól	3 év

A 151/2003 (IX.22) számú Kormányrendelet szerinti kötelező jótállási határidő alatt érvényesített jogos reklamáció esetén kijavítás, csere, árszállítás kérhető vagy a fogyasztó elállhat a vásárlástól.

A jótállási határidő a termék átadása, illetve, ha a termék beüzemelését a Panyoker Kft megbízottja végzi a beüzemelés napjával kezdődik.

Ha az üzembe helyezést a fogyasztó a vásárlást követő hat hónapon túl teszi meg, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk, fogyasztó részére történő átadásának napja lesz.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicseréljük.

Ha cserére nincs lehetőség, a vételárat nyolc napon belül visszatérítjük.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint, ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a Panyoker Kft költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Panyoker Kft a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicseréli.

Ha kicserélésére nincs lehetőség, a vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatérítjük.

Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény a Panyoker Kft részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a Panyoker Kft a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicseréli.

Ha cserére nincs lehetőség, a Panyoker Kft a vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríti.

A kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében a jótállási igény érvényesítésének nem feltétele a csomagolás megőrzése. Jótállás esetében, jogos reklamáció esetén a vásárlástól számított 3 munkanapon belül kicseréljük, illetve 15 munkanapon belül kijavítjuk vagy kicseréljük a hibás terméket.

Ha 15 napon belül nem javítható a termék, akkor erről a Panyoker Kft tájékoztatja a fogyasztót.

Ha három javítás után negyedik alkalommal ismét meghibásodik a termék, vagy 30 napon belül nem javítható, akkor a Panyoker Kft kicseréli azt.

Csere esetén a jótállási idő a kicserélt termékre újra kezdődik. Javítás esetén csak új alkatrész szerelhető be és a jótállási idő a termék javításra történő átadás napjától meghosszabbodik azzal az idővel, ameddig a fogyasztó nem tudta rendeltetésszerűen használni a terméket annak hibája miatt.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Panyoker Kft-t terhelik.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a Panyoker Kft gondoskodik. A jótállás, a fogyasztói törvényből eredő szavatossági és egyéb jogait nem érinti.

I. Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A Panyoker Kft a jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívjuk fogyasztóink figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthetnek, egyébként a fogyasztót a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Kellékszavatosság: A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Az adásvételi szerződésekben az eladói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).

Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben. (A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából releváns körülmény.)

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról a Felhasználó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

A Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni.

A Felhasználó közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt) követő 12 hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő 12 hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

Termékszavatosság: Az új Ptk. vezette be a termékszavatosság fogalmát, ami azt jelenti, hogy a vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (azaz a termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

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

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősülő a Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

Termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

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

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.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

Szavatossági, jótállási igények érvényesítése: A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: Panyoker Kft.

Levelezési cím: 2162, Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 99.

Telefonszám: +36 28 563 170

E-mail cím: info@orbankalyha.hu

Jogérvényesítési lehetőségek: Panaszügyintézés helye, ideje, módja:

A Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: Panyoker Kft.

Levelezési cím: 2162, Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 99.

Telefonszám: +36 28 563 170

E-mail cím: info@orbankalyha.hu

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt tárol.

A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

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

A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek: Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- A fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben a fővárosi és vármegyei kormányhivatal, illetőleg a Pest Vármegyei Kormányhivatal jár el. A hivatalok elérhetőségeiről a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/> oldalon tájékozódhatnak.
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése: Amennyiben a Panyoker Kft. és a fogyasztónak minősülő Megrendelő között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Panyoker Kft-vel történő egyeztetés során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Megrendelő jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulni és kezdeményezheti a Testület eljárását. A Panyoker Kft. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testület előtti eljárást és együttműködési kötelezettség terheli az eljárásban. Az Ön lakóhelye szerint illetékes békéltető testületről tájékozódjon a fogyasztovedelmireferens.hu/hatosagok-es-bekelteto-testuletek-elerhetosegei internetes oldalon. A Panyoker Kft. székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetőségei: Pest Megyei Békéltető Testület, 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. 4. em. 2., e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
- Bírósági eljárás kezdeményezése,

ODR Link: Az online vitarendezési platform is rendelkezésükre áll, melyhez szükséges vállalkozásunk e-mail címe is, ami az info@orbankalyha.hu.

Az online vitarendezési platform felhasználható a vitás kérdések rendezéséhez, valamint az online vitarendezési platform felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez.

ODR link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének időpontja: 2023. 03. 28.

Elállási nyilatkozat

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)
45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

Webáruház adatai ¹:

.....
.....

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék(ek) adásvételére irányuló szerződés tekintetében ²:

.....
.....
.....
.....

Szerződéskötés időpontja /termék átvétel időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása:

Kelt:

Magyarázat:

1) Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és – ha van – telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.

2) A visszaküldendő termékek megjelölése

Aláírás kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén szükséges