Általános szerződési feltételek

1. A weboldal üzemeltetőjének (a továbbiakban Eladó) adatai:

Cégnév: Xmas Trade Kft.

Székhely: 2161 Csomád, Szent István utca 19. c.

Adószám: 24878654-2-13

Cégjegyzékszám: 01-09-341127

Nyilvántartást vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Képviselő: Macsó Barbara ügyvezető

Telefonszám: +3670/371 3435

E-mail cím: iroda@retescake.com

A tárhelyszolgáltató adatai:

Név: Dotroll Kft.
Székhely: 1148 Budapest, Fogarasi út 3-5.
E-mail: support@dotroll.com

Az Eladó a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara és a Magyar Franchise Szövetség tagja. Ennek értelmében a Magyar Franchise Szövetség Etikai Kódexét (A Franchise Etikai Kódexe) és Alapszabályát (A Magyar Franchise Szövetség Alapszabálya) magára nézve kötelezőnek ismeri el. Az Eladó tekintetében, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre.

2. Az Eladó weboldalainak címe:

www.retescake.hu, www.retescakeshop.hu

3. Fontosabb fogalom meghatározások:

- **Távollevők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék, vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.
- **Termék:** a weboldal kínálatában szereplő, a weboldalon forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a szerződés tárgyát képezi.
- **Vásárló:** minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek/amelynek a részére Eladó a weboldalán keresztül terméket ad el.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

4. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

Az Eladó a hatályos Általános Szerződési Feltételeit internetes weboldalán teszi közzé, vagy elektronikus levélben küldi el a Vásárló részére.

5. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

Jelen Általános Szerződési Feltételek az Eladó által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Vásárló jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a www.retescakeshop.hu weboldalon, valamint az Eladótól más csatornákon keresztül történő megrendelés esetén. Ezen feltételek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. §. (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek minden olyan adásvételre és szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet a Vásárló az Eladó internetes áruházából, vagy egyéb úton történő megrendeléssel kezdeményez. A vásárlás során a Vásárló, ha az Eladó szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a weboldalon található jelölő négyzet kiválasztásával, vagy elektronikus levélben történő visszaigazolással tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre az Eladó és a Vásárló között. Amennyiben az Eladó a vételár megfizetését megelőzően, szabályszerűen közzéteszi, vagy elküldi a Vásárló részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de a Vásárló az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést az Eladó részére, azonban a vételárat megfizeti, úgy kell tekinteni, hogy a Vásárló az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

6. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2021. október 30. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek weboldalon való közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Vásárlóra és vásárlásra hatályosak. Jelen Általános Szerződési Feltételek annak visszavonásáig hatályos.

A Vásárló a megrendelés elküldése előtt nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. A Vásárló a megrendelés elküldésével elismeri, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Az Eladó fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

7. A vásárlás menete, a szerződés létrejötte:

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Vásárló a terméket megrendeli, megrendelését elküldi, és azt az Eladó visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) a Vásárló által megadott elektronikus levelezési címre, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. Az Eladónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, ha annak teljesítésére tőle el nem várható okok miatt (pl.: a terméket már nem forgalmazza, jelentős áruhiány, vis maior, betegség stb.) nem kerülhet sor. Elállás esetén az Eladó köteles elszámolni a Vásárlóval, amennyiben pénz vagy árumozgás történt.

Az Eladó által forgalmazott termékek a www.retescakeshop.hu weboldalon kerülnek bemutatásra, a webáruházban található termékek képezik az Eladó és a Vásárló közötti szerződés tárgyát. A weboldalon a „Termékkategóriák” gombra kattintva érhetők el az egyes kategóriák, majd ezekre kattitva az egyes termékek. A termékek nevére kattintva részletes információk olvashatók az egyes termékekre vonatkozóan. A fényképeken esetlegesen látható dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve, ha az a termékleírásban külön kiemelésre kerül. Az összetevők listája és a tápérték táblázat a „Termékkatalógusunkban” található. Az esetleges elírásokért, téves adatokért az Eladó felelősséget nem vállal.

A Vásárló kiválaszthatja a rendelni kívánt termék kiszerelését (pl.: szelet, fagyasztott rúd) és mennyiségét, majd a „Kosárba” helyezi a terméket.

A weboldal jobb felső sarkában található „Kosár” ikonra és feliratra kattintva van lehetőség megnyitni a kosarat és megtekinteni annak tartalmát, a megvásárolni kívánt termékeket és azok darabszámát. A kosárból kilépve a Vásárló a weboldalon tovább folytathatja a termékek áttekintését, vásárlását.

A vásárlás során a Vásárló bármikor megtekintheti a kosár tartalmát, illetve módosíthatja azt. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, a „Mennyiség” oszlopban (a mennyiség beírásával, vagy a + vagy – jel megnyomásával) módosíthatja a Vásárló a darabszámot, majd megnyomja a frissítést jelző gombot.

Amennyiben a Vásárló törölni kívánja a kosárban található termékeket, ezt a darabszám nullázásával, a termék ára mögött található „X” jel megnyomásával, vagy a kosár alján található „Kosár ürítése” gombra kattintva van lehetőség megtenni.

Vásárló a „Megrendelés” gombra kattintva kezdheti meg a rendelési folyamatot. A „Megrendelés” gombra kattintva megjelenik egy felület, melyen Vásárló az alábbi lehetőségek közül választ:

- viszonteladói belépés;
- érdekel a partnerség;
- regisztráció nélküli megrendelés.

Viszonteladói belépés:

Ez az Eladóval szerződött viszonteladók számára fenntartott lehetőség. Amennyiben Vásárló a viszonteladói belépést választja, úgy megadja e-mail címét és jelszavát, majd a „Belép” gombra kattint.

Érdekel a partnerség:

Ez az Eladóval szerződött franchise partnerek számára fenntartott lehetőség. Amennyiben Vásárló az „Érdekel a partnerség” gombra kattint, úgy egy regisztrációs felület jelenik meg, ahol Vásárló az alábbi adatokat adja meg:

- regisztrációs adatok (e-mail cím, jelszó);
- kapcsolattartó adatok (név, telefonszám);
- számlázási adatok (név, cím, cég esetén adószám).

Az adatok megadását követően Vásárló az „Érdekel a partnerség” gomb megnyomásával tovább halad a rendelési folyamaton. A következő oldalon kiválasztásra kerül a fizetés és a szállítás módja. Ezt követően egy ellenőrző felület jelenik meg, ahol lehetőség van a megadott adatok leellenőrzésére, módosítására.

Regisztráció nélküli megrendelés:

A „Regisztráció nélküli megrendelés” választása esetén Vásárló a megjelenő űrlapot az alábbi adatokkal tölti ki:

- kapcsolattartó adatok (név, e-mail cím, telefonszám);
- számlázási adatok (név, cím, cég esetén adószám).

Az adatok megadását követően Vásárló a „Tovább” gombra kattint, majd kiválasztja a fizetés és a szállítás módját. Egyéb megrendelési adatok (a megrendelt termék átvételének preferált dátuma) megadására is lehetőség van, ezt az erre szolgáló négyzetbe írhatja bele a Vásárló. A „Tovább” gombra kattintva egy ellenőrző felület jelenik meg, ahol lehetőség van a megadott adatok leellenőrzésére, módosítására.

Ezután kerülnek elfogadásra az Általános Szerződési Feltételek a vonatkozó négyzet jelölésével.

Amennyiben mindent rendben talál a Vásárló, a megrendelés elküldésre kerül a „Megrendel” gomb megnyomásával.

A honlapon közölt információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó megrendelések esetén a Vásárló minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Vásárló által a honlapon keresztül tett ajánlatnak az Eladó által történő elfogadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint.

A Vásárló a „Megrendel” gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén – fizetési kötelezettséget von maga után.

A megrendelés Eladóhoz történő beérkezése automatikus válaszüzenet formájában visszaigazolásra kerül. Vásárló tudomásul veszi, hogy ez csupán automata visszaigazolás, ami szerződést nem keletkeztet. A felek közötti szerződés minden esetben akkor jön létre, amikor az Eladó az automata visszaigazolást követően kinyilvánítja, hogy elfogadja a Vásárló megrendelését. Ha szükséges az Eladó felveszi a kapcsolatot telefonon, vagy elektronikus üzenet formájában a Vásárlóval.

Ha a Vásárló megrendelést küld a webáruház oldalán, és az Eladó a megrendelést elektronikus levélben visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) szerződés jön létre a Vásárló és az Eladó között. (Ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail a Vásárlóhoz 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt terméket megvásárolni.)

A Vásárló elfogadja, hogy az ilyen módon kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, a webáruház elektronikus formában, automatikusan tárolja a megrendelést, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

8. Ügyfélszolgálat:

Az Eladó a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein válaszol a Vásárlók megrendeléssel kapcsolatos kérdéseire.

9. Eladási ár:

A webshopban feltüntetett árak tájékoztató jellegű fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar forint, és tartalmazzák az Általános Forgalmi Adót.
A termékek házhoz szállítása nem elérhető; a megrendelt termék személyesen vehető át a Vásárló által kiválasztott Rétescake egységben.

Felhívjuk a figyelmet, hogy az egyes üzletekben alkalmazott fogyasztói árak eltérhetnek a webshopban megjelenő áraktól. A rendelés végleges, fizetendő összege ezért **mindig az átvétel helyszínén érvényes árazás alapján kerül meghatározásra**. A webshopban megjelenített ár nem minősül végleges fizetési kötelezettséget megállapító árnak.

Az Eladó fenntartja az árak módosításának jogát. A rendszer által küldött rendelés-visszaigazolás kizárólag a megrendelés beérkezését igazolja, és nem jelenti a megrendelés feltétel nélküli elfogadását. A végleges fizetendő összeg az üzletben történő átvételkor válik meghatározottá.

Amennyiben a webshopban technikai hiba vagy elírás miatt téves ár jelenik meg, az Eladó nem kötelezhető a termék hibás áron történő értékesítésére. Ilyen esetben az Eladó jogosult a rendelést törölni, vagy a Vásárlóval egyeztetést kezdeményezni.

10. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:

A megrendelés során a Vásárlónak folyamatosan lehetősége van a megadott adatok javítására, vagy törlésére.

Ha a megrendelés elküldését követően szeretné a Vásárló módosítani a megadott adatokat, ezt az Eladó jelen Általános Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségein tudja jelezni az Eladó irányába.

A Vásárló a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

A rendelés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét. Ilyen esetekben az Eladó megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni a Vásárlóval.

11. Fizetési feltételek:

Az Eladó által üzemeltetett webáruházban megrendelt termékek ellenértékét kifizetni a termék átvételekor lehet, készpénzben, vagy bankkártyával.

Készpénzben vagy bankkártyával történő fizetés: a Vásárló a személyes átvétel alkalmával készpénzben vagy bankkártyával fizeti meg az Eladó részére a termék ellenértéket.

Eladó jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Vásárló figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (a megrendelés elküldése) az Eladó javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

12. Szállítási feltételek:

Az Eladó által üzemeltetett webáruházban megrendelt termékeket kizárólag személyesen lehet átvenni, a Vásárló által a megrendelés során kiválasztott Rétescake egységnél. Mivel Eladó kizárólag személyes átvételi lehetőséget biztosít Vásárló számára, így szállítási költség nem merül fel a vásárlás során.

13. Teljesítési idő:

A teljesítés időpontja a megrendelt termék Vásárló részére történő átadása. A termék a Vásárló által előre megadott időpontban (a preferált dátum) kerül átadásra.

Nagy kereslet esetén előfordulhat, hogy Eladó a megrendelt terméket nem tudja a Vásárló által megadott időpontban átadni. Ebben az esetben Eladó felveszi a kapcsolatot telefonon, vagy elektronikus üzenet formájában a Vásárlóval további egyeztetés céljából.

14. Az Eladó által forgalmazott termékekkel kapcsolatos tájékoztatás és felelősségvállalás:

Eladó, a Vásárló vagy a termék használója egyedi, allergiás reakcióiért nem vállal felelősséget. Az Eladó kéri a Vásárlókat, hogy mindig győződjenek meg a termék összetételéről és amennyiben érzékenyek a termék összetevőjére, tartózkodjanak annak megvásárlásától. Eladó webáruházában lehetőség van megtekinteni a termékek összetevőit, a „Termékkatalógus” menüpontra kattintva.

A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelnek. Eladó nem vállal felelősséget a webáruházban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

A webáruházban található Termékkatalógusban szereplő receptúrák, termék összetételek és a „Rétescake” koncepció módszertana Eladó kizárólagos szellemi tulajdonát képezi, ami sem részleteiben, sem teljességében nem használható fel az Eladó előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül. Ennek megsértése miatt a Vásárló teljes körű felelősséggel tartozik. Amennyiben az Eladó tudomására jut a Vásárló által elkövetett jogsértés, jogosult 500.000- Ft, azaz ötszázezer forint összegű kötbérről számlát kiállítani a Vásárló részére. Vásárló köteles a számla összegét 8 napos fizetési határidő figyelembevételével kiegyenlíteni.

Az Eladó nem köt szerződést kiskorúakkal. Vásárló a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a szerződés megkötésekor 18. életévét betöltötte.

15. Adatvédelem:

Az Eladó kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

Az Eladó megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy Vásárlói személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén az Eladó weboldalán és székhelyén érhető el.

16. Elállási jog:

A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 29. §. d) és e) pontja értelmében a Vásárlót elállási jog nem illeti meg:

- romlandó, vagy minőségét rövid ideig megőrző termék és
- olyan zárt csomagolású termék esetén, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

17. Szavatosság:

Az Eladó az általa forgalmazott termékekre 1 nap szavatosságot vállal. Az Eladó által forgalmazott termékek élelmiszereknek minősülnek. A minőség megőrzési idő és fogyaszthatósági idő az alábbiak szerint alakul:

- Fagyasztott termék esetében: 12 hó
- Egyéb termékek esetében: 24 óra

Az Eladó felé közölt panaszok teljesítésének feltétele, hogy a Vásárló igazolja a termék megfelelő hőmérsékleten való tárolását.

Eladó a minőség megőrzési időn túli kifogásokat nem fogad el. A fogyaszthatósági időn túl a termék fogyasztásra alkalmatlan, ezért amennyiben azt a Vásárló elfogyasztja, panasszal az Eladó felé nem élhet.

Az Eladó által forgalmazott termékeket folyamatosan hűtőben kell tárolni és a lehető legrövidebb időn belül el kell fogyasztani.

Hibás a termék, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az Eladó, ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

18. Szavatossági igény bejelentésének módja:

Amennyiben az Eladó által forgalmazott termékkel kapcsolatban a Vásárló szavatossági jogát kívánja érvényesíteni, azt a szerződéskötés tényét igazoló bizonylat (számla) (vagy annak másolata) bemutatásával tudja megtenni. Az igényérvényesítés történhet személyesen és írásban is (postai vagy elektronikus levél formájában).

Személyes bejelentés:

A Vásárló bejelentheti személyesen szavatossági igényét az Eladó székhelyén (Xmas Trade Kft. 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. IV. lcsh. 1. a.), vagy a termék átvételének helyszínén.

Az Eladó a kifogásáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a Vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját, - a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a Vásárló igényétől eltér, az Eladó ennek indokolását a jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv másolatát az Eladó átadja a Vásárlónak.

Írásban történő bejelentés:

A Vásárló bejelentheti szavatossági igényét az Eladónak küldött postai úton küldött levélben (Xmas Trade Kft. 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. IV. lcsh. 1. a.), vagy elektronikus levélben (info@retescake.com).

A levélnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak kezeléséhez,
- a termék megnevezését, vételárát,
- az Eladó általi teljesítés időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- szavatossági igénye alapján a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogot,
- a szavatossági igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

Ha az Eladó szavatossági kötelezettségének a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát is meg kell adni a jegyzőkönyvben.

A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a Vásárló a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Vásárló rendelkezésére kell bocsátani.

Eladó, a Vásárló szavatossági igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

Ha Eladó a Vásárló szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a Vásárlót.

Eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor Eladó a Vásárlót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a Vásárló előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a Vásárló általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Kijavításra vagy a szavatossági igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni:

- a Vásárló nevét és címét,
- a termék azonosításához szükséges adatokat,
- a termék átvételének időpontját,
- azt az időpontot, amikor a Vásárló a kijavított dolgot átveheti.

19. Az Eladó tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:

Amennyiben a Vásárló az Eladó által forgalmazott termékkel kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni az Eladó felé, azt szóban, vagy írásban: postai úton (Xmas Trade Kft. 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. IV. lcsh. 1. a.), vagy elektronikus levél formájában (info@retescake.com) teheti meg.

Az Eladó minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt az Eladó köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt az Eladó – 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 Eladó indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Eladó köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Vásárló neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Vásárló panaszának részletes leírása, a Vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- az Eladó nyilatkozata a Vásárló panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Vásárló aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

A panasz elutasítása esetén az Eladó köteles a Vásárlót 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 Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Eladó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

20. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem, Bíróság előtti jogérvényesítés:

Az Eladó ezúton tájékoztatja a Vásárlókat, hogy amennyiben a Vásárló nem ért egyet az Eladó válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Vásárló lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez vagy az Eladó székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Vásárló.

Az Eladó székhelye szerinti Békéltető Testület:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 (1) 488 21 31

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: +36-72/507-154

Mobil: +36-20/283-3422

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Telefonszám: (+36) 76 501 525; (+36) 76 501 532

Mobil: (+36) 70 938 4765

Fax: (+36) 76 501 538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Honlap: www.bmkik.hu/index.php?id=1317

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefonszám:06-46-501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 (1) 488 21 31

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
E-mail: bekelteto@hbkik.hu
Honlap: www.hbmbekeltetes.hu

Heves Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint 1. kapucsengő: 6
Levelezési cím: 3300 Eger, Postafiók 440.
Telefonszám: +36 36 416-660/105 mellék
E-mail: bekeltetes@hkik.hu
Honlap: www.hkik.hu/rolunk/kamarai-feladatok/bekelteto-testulet/

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszám: 06-20-373-2570
E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu
Honlap: www.jaszbekeltetes.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-010
Fax: 06-34-316-259
Email: bekeltetes@kemkik.hu
Honlap: www.kem-bekeltetes.hu

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz. 14.
Telefonszám: 06-32-520-860
E-mail: nkik@nkik.hu
Honlap: www.bekeltetes-nograd.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület
Cím és levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.
Telefon: 06-1-792-7881
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

Somogy Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefonszám: 06-82-501-026; 06-82-501-000
E-mail: skik@skik.hu
Honlap: www.skik.hu/bekelteto-testulet-159

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: 06-42-420-180
Fax: 06-42-420-180
E-mail: bekelteto@szabkam.hu
Honlap: www.bekeltetes-szabolcs.hu

Tolna Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.
Telefon: 06-74-529-252; 06-30-664-2130
Fax: 06-74-411-456
E-mail: bekelteto@tmkik.hu
Honlap: www.tolnabekeltetes.hu

Vas Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Ügyfélfogadás címe: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefonszám: 06-94-312-356; 06-94-506-645
Fax: 06 94 316-936
E-mail: bea@vmkik.hu
Honlap: www.vasibekelteto.hu

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. fsz. 115-116.
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220
Telefonszám: 06-88-814-121; 06-88-814-111
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.
Telefonszám: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu
Honlap: www.bekelteteszala.hu

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Vásárló és az Eladó között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Vásárló megkísérelje a vitát közvetlenül az Eladóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Vásárlónak csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Vásárló hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Vásárló 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:

- a Vásárló nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- az Eladó nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- a Vásárló álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Vásárló nyilatkozatát arról, hogy a Vásárló az Eladóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a Vásárló nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a Testület döntésére irányuló indítványt,
- a Vásárló aláírását.

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

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

Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemről szóló törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek

A Vásárló 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.

21. Online vitarendezés:

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, ahol a Vásárlók (amennyiben Fogyasztóként járnak el) regisztrálhatnak és lehetőségük nyílik arra, hogy online termékvásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék, egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Ha a Vásárló panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon lehetőség van kiválasztani a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform elérhetősége:

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

22. Vegyes és záró rendelkezések:

A Vásárló weboldalról történő megrendelése feltételezi, hogy a Vásárló az elektronikus kereskedelemre vonatkozó technikai, valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért az Eladó felelősséget nem vállal.

A Vásárlót terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Magyar Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

23. Vonatkozó legfontosabb jogszabályok:

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2021. október 1 napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött megrendelések, szerződések tekintetében alkalmazandók.