

Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentum (továbbiakban: ÁSZF) a Glovita Kesztyű Zrt. (továbbiakban: Szolgáltató, Vállalkozó, Üzemeltető) és a Szolgáltató által a www.glovitagloves.hu weboldalon (továbbiakban: weboldal, webáruház, webshop) keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (továbbiakban: fogyasztó, vásárló, felhasználó, megrendelő), együttesen: Felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a www.glovitagloves.hu webáruházon keresztül történik. A webáruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Elkertv.) szabályozza.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A webshop működésével, megrendelési és szállítási folyamatával kapcsolatban felmerülő kérdések esetén az alább megadott elérhetőségeinken rendelkezésre állunk. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a weboldalon és letölthető a <http://www.glovitagloves.hu/ertesites> címről.

1. Szolgáltatói adatok

1.1 Szolgáltató adatai

cégnév:	Glovita Kesztyű Zrt.
Székhely:	9027 Győr, Kandó Kálmán utca 15.
Telephely:	9027 Győr, Kandó Kálmán utca 15.
Levelezési cím:	9002 Győr, Pf.: 151
Cégjegyzékszám:	08-10-001531
Bejegyző bíróság:	Győri Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	11120614-2-08
Bankszámlaszám:	10300002 33204048-00003285
Statisztikai számjele:	11120614-3299-114-08
Képviselő:	Makkos Jenő
Telefon:	+3696514010
Fax:	+3696514026
E-mail cím:	info@glovita-gloves.hu

1.2 Tárhelyszolgáltató adatai:

Név: IRQ Hosting Kft.
Székhely: 1015 Budapest, Donáti u. 38/A. Fszrt
E-mail cím: info@irq.hu

2. Általános rendelkezések

- 2.1 A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint a jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a 2001. évi CVIII. (Elker tv.), valamint a 45/2014.(II.26.) Korm. rendelet irányadó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a Felekre külön kikötés nélkül is irányadóak.
- 2.2 Jelen ÁSZF 2018. május 25. napjától visszavonásig érvényes. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et, amennyiben jogszabályváltozás erre okot ad, azzal, hogy a módosított ÁSZF az Ügyfelekkel már megkötött szerződéseket nem érinti. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépésének napján a weboldalon közzéteszi. A módosított ÁSZF hatálybalépését követően a felhasználó az első bejelentkezésével kifejezetten elfogadja a módosított feltételeket és ettől fogva rá nézve ez a tény kötelezően alkalmazandó. Amennyiben a felhasználó a weboldalra és a weboldalon keresztül történő vásárlásra vonatkozó módosított ÁSZF-el nem ért egyet, úgy lehetősége van a weboldal elhagyására, és a termék más írásos formában, vagy telefonos kapcsolaton keresztül történő megrendelésére.
- 2.3 Tájékoztatjuk a Felhasználót, hogy a weboldalon történő megrendelés leadásához valamint a vásárlási folyamat sikerességéhez a mindenkor hatályos ÁSZF elfogadása szükséges.
- 2.4 A Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.
- 2.5 A weboldalon látható adatokról elképzelhető, hogy nem érvényesek más országokban. Elképzelhető, hogy egyes helyeken tiltják felhasználásukat, illetve az elolvasásukat. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azon esetekért, amikor valaki olyan helyről éri el az oldalakat, és úgy használja fel a talált információkat, ahol, és ahogyan azt a helyi törvények tiltják.
- 2.6 A megrendeléssel létrejött szerződés nyelve magyar, a magyar nyelv nem tudásából eredő félreértésekért, károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- 2.7 A jelen ÁSZF alkalmazásában viszonteladó: azok a jogi személy ügyfeleink, akik kis- vagy nagykereskedelmi tevékenységük körében tovább értékesítik termékeinket, azaz nem saját felhasználás céljából vásárolják azokat.
- 2.8 A jelen ÁSZF alkalmazásában végfelhasználók: azok a természetes személy, vagy jogi személy ügyfeleink, akik a termékeinket személyes szükséglet kielégítését meg nem haladó mennyiségben magánszükségletük kielégítésére, azaz saját felhasználás céljából vásárolják, és nem értékesítik tovább termékeinket.

3. A vásárló adatai

- 3.1 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Vásárló megrendelését indokolt esetben visszautasítsa, így különösen valótlan, vagy hiányos adatok megadása, illetve a Rendszerrel, vagy a termékekkel történő bármilyen visszaélés esetén.
- 3.2 A Vásárlót teljes körű felelősség terheli megadott adatain keresztül történő mindennemű vásárlással és egyéb tevékenységgel kapcsolatban.
- 3.3 A Vásárló vállalja, hogy haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót adatainak bármilyen illetéktelen felhasználása, illetve a biztonság egyéb módon való megsértése esetén.
- 3.4 A Vásárló kijelenti, hogy adatai a valóságnak megfelelően kerültek megadásra a rendszerben. A Szolgáltató kizárja felelősségét a vásárlás során megadott téves, hibás vagy hamis adatok vagy e-mail cím megadásából eredő kárért. A Szolgáltató a Vásárló által megadott adatoknak megfelelően felel a teljesítésért és a számla kiállításáért. A Vásárlónak a termék megrendelése során lehetősége van adatait ellenőrizni és módosítani. A Szolgáltató jogosult törölni a nyilvánvalóan hibás vagy hamis adatokat, továbbá kétség esetén jogosult a Vásárló valódiságát ellenőrizni.
- 3.5 A Szolgáltató a Vásárló adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 2011. évi CXII. tv. 5 § (1) a) bekezdése alapján az érintett önkéntes hozzájárulása, illetve az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szabályai szerint kezeli.
- 3.6 Az adatvédelemre vonatkozó részletes szabályokat a Szolgáltató - AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE alapján megalkotott – Adatkezelési Szabályzata tartalmazza, amely elérhető a Szolgáltató honlapján Adatkezelés menüpont alatt.
- 3.7 A Szolgáltató eleget tesz azon tájékoztatási kötelezettségének, hogy a weboldal és webáruház üzemeltetése során a vásárlót tájékoztatja adatainak megfelelő kezeléséről. A Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatóját az alábbi linken olvashatja: http://www.glovitagloves.hu/userfiles/file/adatkezelesi_tajekoztato.pdf

4. Megrendelés

4.1 Általános információk

- 4.1.1 Ár: A termékek mellett feltüntetett vételár, nettó ár, melyre további 27% ÁFA-t számolunk. A termékek mellett feltüntetett vételár nem tartalmazza a kiszállítás költségét. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra. A termékek ára magyar forintban (HUF) kerül feltüntetésre.

- 4.1.2 A webáruházban megrendelhető termékek árváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.
- 4.1.3 Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére, esetleges rendszerhiba okán hibás ár kerül a webáruházban feltüntetésre, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, illetve a termék közismert árától jelentősen eltérő árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a Vásárló dönthet vásárlási szándéka fenntartásáról és elállhat a vásárlástól.
- 4.1.4 Az áruk jellemzőit, lényeges tulajdonságait a konkrét árucikk információs ismertetőjéből lehet megismerni. Az áru alapvető tulajdonságával, minőségével, használatával, használhatóságával kapcsolatos kérdések megválaszolására Ügyfélszolgálatunk áll rendelkezésére.
- 4.1.5 A Szolgáltató szerződés szerinti teljesítésének minősül, ha a termék a weboldalon vagy az Ügyfélszolgálat által nyújtott tájékoztatásnál kedvezőbb, előnyösebb tulajdonságokkal rendelkezik.
- 4.1.6 A rendelés elküldése után, Szolgáltató felveszi Vásárlóval a kapcsolatot visszaigazolás és adategyeztetés céljából, ezért kérjük elérhetőségei pontos megadására (telefon, e-mail cím, levelezési cím). E visszaigazolás a Vásárló által tett vételi ajánlat Szolgáltató általi elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre a Felek között.
- 4.1.7 Amennyiben a megrendelni kívánt termék nem áll rendelkezésre a megrendelés leadásának idején, illetve a kívánt termék nem beszerezhető a weboldalon feltüntetett időtartamon belül, úgy a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el az áru megrendelését, ebben az esetben szerződéskötés sem történik, amiről a Vásárló értesítést kap.
- 4.1.8 A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak

4.2 Megrendelés folyamata

- 4.2.1 Vásárló megrendelését a weboldal „Termékeink” menüpontjára kattintással, vagy az ismert adatok alapján, a bal-oldalon található „Termékkereső” használatával kezdeményezheti.

- 4.2.2 Kérjük, hogy a rendelkezésére álló információi és egyéni igényei alapján válassza ki a kívánt termék (áru) képét és kattintson a képre. Válassza ki a méretet a megjelölt listából, jelölje meg az áru kívánt mennyiségét, majd kattintson a „Kosárba” feliratra. A kosár gyűjti a megrendelés során kiválasztott különböző termékeket, így a Termékeink menüpontra visszatérve akár többféle termék együttes megrendelését is kezdeményezheti.
- 4.2.3 A megrendelt áru mennyisége, az arra vonatkozó vételár az „Ön kosara” menüpont alatt olvasható. Kérjük, ezután szíveskedjen a „Kosár” gombra kattintani, majd az ott megjelenő mezők kitöltésével adatai megadni.
- 4.2.4 A következő lépésben Önnek lehetősége van a vásárlási feltételek valamint adatkezelési tájékoztató megismerésére és elfogadására. A jelölőnégyzetek kipipálásával önkéntes hozzájárulását adja adatainak felhasználására a vásárlás teljesüléséig. Rendszerünk nem igényel felhasználói regisztrációt, ennek okán csak addig kezeljük adatait, ameddig a vásárlási folyamat ezt megköveteli. Minden egyes megrendelésekor adatai ismételt megadásával kezdeményezheti a termék megvásárlását.
- 4.2.5 A megrendelési folyamat utolsó lépésében kérjük, másolja át az ellenőrző kódot a mellette található üres mezőbe. E technikai lépésre azért van szükségünk, hogy meggyőződjünk a megrendelő természetes személyéről, és kizárjuk azt, hogy a megrendelést egy nem kívánt automatizált program generálja.
- 4.2.6 A megrendelés gomb megnyomásával rendszerünk rögzíti a megrendelését és e-mail formában értesíti kereskedelmi munkatársunkat, aki hamarosan felkeresi Önt a fentebb megadott kapcsolattartási lehetőségeinek egyikén.
- 4.2.7 A megkeresés azt a célt szolgálja, hogy egyeztetésre kerüljön a termék kiszállításának módja, és a termék vételárának megfizetése.
- 4.2.8 A termék árának megfizetése utánvételes vásárlás formájában valósul meg.

5. A termék kiszállítása (logisztikai folyamat)

- 5.1 A webáruházból történő vásárlás során a termék kiszállítására a Szolgáltató szerződött logisztikai partnert alkalmaz.
- 5.2 A termék szállítási költsége a termék vételárán felül közvetített logisztikai szolgáltatásként kerül számlázásra.

- 5.3 Ha a Vásárló azonos napon több megrendelést lead, ezek a házhoz szállítás díja szempontjából külön kerülnek figyelembevételre. Amennyiben az Ügyfél a második rendelés leadásakor jelzi és erre a Szolgáltató visszajelzése alapján még van lehetőség, a Szolgáltató összevonhatja a megrendeléseket, a már elindított csomagok utólagos összevonására azonban már nincs lehetőség.
- 5.4 A vásárlás akkor tekinthető teljesültnek, amikor a Vásárló megkapja a szállítótól a megrendelt terméket és annak szállítási költséggel emelt vételárát a szállító részére megfizeti.
- 5.5 A Szolgáltatót a Vásárló által tévesen illetve pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb fennakadásért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

6. A szerződés

- 6.1 A Szolgáltató és a Vásárló közötti szerződés határozott időre jön létre, időtartama a termék átvételéig tart.
- 6.2 A szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé nem alakul át.
- 6.3 A vásárlási folyamat során a Vásárlónak az ellenérték megfizetésén túlmenő kötelezettségei nincsenek.
- 6.4 Felek eltérő megállapodásának hiányában Szolgáltató a szerződéskötést követően haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Vásárló rendelkezésére bocsátani a megrendelt árucikket. Szolgáltatói késedelem esetén az Ügyfél jogosult a teljesítésre póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül sem teljesít, az Ügyfél jogosult a szerződéstől elállni.
- 6.5 A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, melyre alkalmazandók a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezései.

7. Az elállási jog

- 7.1 Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Fogyasztó”). Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén
- A. a terméknek,
 - B. több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,

- C. több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- D. ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

7.2 Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

7.3. Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog többek közt olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak, illetve az olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

7.4 Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF elején feltüntetett elérhetőségek útján a Szolgáltató részére. Az elállási jog gyakorlása akkor minősül határidőben megtörténtnek, ha Fogyasztó a fent megjelölt határidő lejárta előtt küldi meg elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére. Írásbeli elállási nyilatkozat esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó erre irányuló nyilatkozatát igazoltan 14 naptári napon belül, vagy akár a 14. naptári napon elküldi Szolgáltatónak.

7.5 A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a jelen pontban rögzített rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

7.6 Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését Szolgáltató haladéktalanul visszaigazolni köteles.

7.7 Postai úton (legalább ajánlott küldeményként) megküldött elállási nyilatkozat esetén a postára adás keltét, e-mail vagy telefax igénybevétele esetén a nyilatkozat elküldésének idejét tekinti Szolgáltató a határidő számítása szempontjából relevánsnak.

7.8 Fogyasztó elállási joggyakorlás esetén köteles a megrendelt terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt székhelyére visszajuttatni. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket. A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli, kivéve, ha a Szolgáltató vállalta e költségek viselését. A Fogyasztó kérésére Szolgáltató gondoskodik a visszaszállítás megszervezéséről,

azonban a Szolgáltató által megszervezett visszaszállítás költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött postai csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének díján kívül az elállítás kapcsán ugyanakkor a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

7.9 Fogyasztó elállása esetén, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a kiszállítási költséget is, ide nem értve azonban azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Szolgáltató a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést addig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

8. Kellékszavatosság

8.1 Vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári törvénykönyv előírásai szerint

8.2 Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztó a jogszabályban foglalt elévülési határidőn belül érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek.

8.3 A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de legkésőbb a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

8.4 A Vásárló szavatossági jogával élve szabad választása szerint kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Vásárló igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy végső esetben a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt azonban elállásnak nincs helye.

8.5 Az Ügyfél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban viselni köteles, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

8.6 A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítéséhez a Vásárlónak pusztán azt kell igazolnia, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesülhet a szavatosság alól, ha bizonyítja, hogy a termék hibája a Vásárló részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Vásárlónak

felróható okból keletkezett, nem köteles az Ügyfél által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A szerződés teljesítésétől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani azt, hogy a termék hibája már a teljesítés időpontjában is fennállt.

9. Termékszavatosság

9.1 A termék hibája esetén a Fogyasztó választása szerint kellékszavatossági igény érvényesítése helyett termékszavatossági igényt érvényesíthet. Ugyanazon hiba miatt azonban nincs lehetőség kellékszavatosság és termékszavatossági igény egymás mellett történő érvényesítésére.

9.2 Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

9.3 Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

9.4 A termékszavatossági igény érvényesítésére a jogszabályban foglaltak szerint kerülhet sor. A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a terméket gyártó Szolgáltatóval közölni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztót terheli felelősség.

9.5 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.

10. Jogérvényesítés

10.1 Vásárló a termékekkel kapcsolatos panaszait a jelen ÁSZF-ben Szolgáltató székhelyként rögzített címen, az Ügyfélszolgálaton keresztül terjesztheti elő szóban személyesen vagy telefonos elérhetőségeinken, illetve írásban. A személyesen előterjesztett panaszt Szolgáltató haladéktalanul vizsgálja, lehetőség szerint orvosolja, ellenkező esetben jegyzőkönyvben rögzíti azt, és annak egy másolati példányát átadja Vásárló részére. Telefonon közölt panasz esetén Szolgáltató szintén jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek másolati példányát a panaszt érdemben megválaszoló levél mellékleteként küldi meg. Az írásban előterjesztett vásárlói panaszt Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül vizsgálja és indoklással ellátott álláspontját a panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányával megküldi Vásárló részére.

10.2 Fogyasztó fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat jogvédelemért. Az egyes központi hivatalok és költségvetési szervek formában működő minisztériumi

háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával, jogutódlással megszűnt. Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalokban jelenik meg fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör, így tehát a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. Elérhetőségeket itt találhatnak: <http://jarasinfo.gov.hu/>

- 10.3 Fogyasztó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél illetve a Szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a békéltető testület megkísérli a felek közötti egyezség létrehozását, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Szolgáltató székhelye szerint a Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.) illetékes a fogyasztói jogviták elbírálására. További elérhetőségeket itt találhatnak: <http://www.bekeltetesgyor.hu/>
- 10.4 Fogyasztó jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései alapján.

11. A digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések:

- 11.1 Az adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99,9% feletti. Az adattartalmat RAID technológiával több merevlemezen tároljuk a szervereken. Ha bármelyik merevlemez megsérül, a rendszer működőképes marad a megmaradt merevlemezekkel is. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható.
- 11.2 A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége: A megjelenő adatokat MSSQL és MySQL adatbázisban tároljuk. Az érzékeny adatok megfelelő erősségű titkosítással vannak tárolva, kódolásukhoz processzorba épített hardveres támogatást használunk.