

# ÁSZF

## Általános szerződési feltételek

### Jogok és kötelezettségek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az MI-LAN COMP Betéti Társaság (MI-LAN Comp Bt.) (továbbiakban: Szolgáltató), és a Szolgáltató által a [www.oracity.hu](http://www.oracity.hu) weboldalon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a [www.oracity.hu](http://www.oracity.hu) weboldalon keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.

### Szolgáltató Adatai:

- **Cégnév:** MI-LAN COMP Betéti Társaság
- **Székhely:** 3528 Miskolc, Visó köz 3.
- **Adószám:** 22210908-2-05
- **Nemesfém kereskedelmi tevékenységét engedélyező hatóság:** Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal Nemesfémvizsgáló és Hitelesítő Hatóság
- **Nemesfém kereskedelmi tevékenységét engedélyező hatóság:** 1089 Budapest, Bláthy Ottó u. 3-5., Tel: 06 1 333-0147
- **Engedély szám:** PR7135 (7135/1/2013)
- **Cégjegyzékszám:** Cg. 05-06-015476
- **Kibocsájtó cégbíróság, okmányiroda:** Miskolci Törvényszék Cégbírósága
- **Elektronikus elérhetőség:** [info@oracity.hu](mailto:info@oracity.hu)
- **Telefonos elérhetőség:** +36 30 8777-195
- **Kapcsolattartó neve:** Bolgár Péter
- **Bejegyzés éve:** 2005
- **Kamarai Tagság:** Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
- **Bankszámlaszám:** 11734004-25993231-00000000 (OTP Bank)
- **Adatvédelmi azonosító:** NAIH-88862/2015.
- **Tárhelyszolgáltató:** *Ininet Internet Kft*
- **Tárhelyszolgáltató címe:** *1063 Budapest Szinyei Merse utca 10. Tel: +36 20 293 9058 (hétfő-péntek 11 és 17 óra között)*
- **Tárhelyszolgáltató e-mail címe:** [info@ininet.hu](mailto:info@ininet.hu)

## 1. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK. A FELEK KÖZÖTTI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

**1.1.** A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a [www.oracity.hu](http://www.oracity.hu) weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus áruházban (a továbbiakban: [oracity.hu](http://www.oracity.hu) Online áruház) keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. Az [oracity.hu](http://www.oracity.hu) Online áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Elkertv.") szabályozza. Az [oracity.hu](http://www.oracity.hu) Online áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

**1.2.** Az [oracity.hu](http://www.oracity.hu) Online áruház szolgáltatásainak jelentős része elérhető minden felhasználó számára, regisztráció nélkül is. Egyes szolgáltatások azonban regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek, melyre az ÁSZF-ben rögzítetteknek megfelelően bárki jogosult. A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítéséig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség. A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, a Szolgáltató azt iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi, utólag hozzáférhető. A Szerződés nyelve magyar, amelyet az üzemeltető nem iktat. A Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

**1.3. Ügyfélszolgálat:** MI-LAN Comp Bt.

Ügyfélszolgálati iroda helye: 3528 Miskolc, Visó köz 3.

Az Ügyfél kizárólag e-mailben vagy telefonon tudja felvenni a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal. Az ügyfélszolgálat címén személyes ügyfélfogadásra nincs lehetőség.

Telefonos ügyfélszolgálat hívható: Hétfőtől, vasárnapig: 8-16 óráig.

Telefon: +36 30 8777-195

Internet cím: [www.oracity.hu](http://www.oracity.hu)

E-mail: [info@oracity.hu](mailto:info@oracity.hu)

## **2. REGISZTRÁCIÓ**

**2.1. A webáruházban a vásárlás történhet vendégként és regisztrált vásárlóként, mindkét esetben bizonyos személyi adatok megadása szükséges.**

**Vendégként történő vásárlás esetén, nincs szükség előzetes regisztrációra, a rendszer nem hoz létre vásárlói fiókot.**

**Regisztrált vásárlóként, regisztráció során létrejött felhasználói fiókjában, nyomon követheti rendeléseit, kapott vásárlói hűségpontjait, kívánságlistára tehet termékeket.**

A sikeres regisztráció e-mailben visszaigazolásra kerül. A regisztrált felhasználó csak saját nevében vásárolhat, illetve járhat el.

Gazdálkodó szervezet esetében a képviselőre jogosult, vagy arra felhatalmazott személy járhat el. Az Ügyfél a Weboldalon történő regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a Weboldalon közzétett Adatvédelmi nyilatkozat feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi nyilatkozatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul.

**2.2. A Webáruházba történő regisztráció ingyenes, és nem jár semmilyen vásárlási kötelezettséggel, a megadott adatokat az oracity.hu csak és kizárólag az online vásárlás lebonyolításához használja fel.**

**2.3. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. A Szolgáltató minden regisztrációt egy önálló személyként kezel.**

**2.4. A korábban rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a Személyes információk menüpontra kattintva van lehetőség, amely az aktív megrendelések adatait is érintheti. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.**

## **3 REGISZTRÁCIÓ TÖRLÉSE**

**3.1. Ügyfél jogosult a regisztrációját bármikor törölni az [info@oracity.hu](mailto:info@oracity.hu) e-mail címre küldött e-mail üzenettel. Az üzenet megérkezését követően a Szolgáltató köteles haladéktalanul gondoskodni a regisztráció törléséről. A Ügyfél felhasználói adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs mód.**

**3.2. A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért kizárólag az Ügyfél a felelős. Amennyiben Ügyfél tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzáfűthetett, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.**

**3.3. Ügyfél vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.**

## **4. MEGRENDELÉS**

**4.1. A Szolgáltató a weboldalon keresztül, új és használt cikkek kiskereskedelmi értékesítését végzi valamint csomagküldő, internetes kereskedelmet folytat.**

**4.2. A vásárolandó áruk lényeges tulajdonságait, jellemzőit, az áruk használatára vonatkozó utasításokat a konkrét árucikk információs oldaláról lehet megismerni. Ha a vásárlás előtt az áruval kapcsolatban kérdése merülne fel, ügyfélszolgálatunk készséggel áll rendelkezésére. Amennyiben a Weboldalon található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a weboldalon közölteknel több információra van szüksége, kérjük, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz, melynek adatait, elérhetőségét az 1.3. pontban találja.**

**4.3. A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely az általános forgalmi adót már tartalmazza. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét. A Weboldalról megrendelhető termékek árai változtatásának 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.**

**4.4. Amennyiben a Szolgáltató weboldalán hibás ár jelenne meg, pl. a termék általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérne, vagy rendszerhiba miatt megjelenő 0 Ft jelenne meg, akkor a Szolgáltatót nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.**

**4.5. Az oracity.hu Webáruházban történő megrendelést a Szolgáltató csak akkor tudja elfogadottnak tekinteni, ha az Ügyfél az oldalon található mezőket maradéktalanul kitölti. Ennek elmulasztásából eredő károkért, illetve a folyamat közben felmerülő technikai problémákért az oracity.hu Webáruház üzemeltetője felelősséget nem vállal. A hibásan megadott kapcsolattartási, vagy szállítási adatok esetén a megrendelés teljesítése nem lehetséges.**

**4.6.** Webáruházunk fenntartja magának a jogot, hogy az üzletpolitikai szempontból kockázatosnak ítélt megrendelések teljesítését / házhozszállítását megtagadja. Erről írásban tájékoztatja a Megrendelőt.

**4.7.** A [www.oracity.hu](http://www.oracity.hu) internetes áruház termékeire **rendelést leadni csak az áruház honlapján keresztül lehet** a nap 24 órájában. Telefonon vagy e-mail-en rendelést felvenni nem tudunk!

**4.8.** A [www.oracity.hu](http://www.oracity.hu) kifejezetten "online áruház", így az Ügyfél a megrendelését az online felületen adhatja le.

**4.9.** A [www.oracity.hu](http://www.oracity.hu) webáruházban történt rendeléssel az Ügyfél kijelenti, hogy megismerte és elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeket, az abban foglaltakat magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el, valamint tisztában van a rendelés menetével, a termék jellemzőivel és árával.

**4.10.** A megrendelések feldolgozása folyamatosan, jellemzően munkanapokon 08:00 és 18:00 óra között történik. Megrendelés feladására a hét bármely napján van lehetőség. Amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.

**4.11.** A megrendelés bármilyen módosításához az Ügyfél kérje az Szolgáltató segítségét, a jelen Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségek bármelyikén.

**4.12.** A Szolgáltató, a megrendelés visszaigazolásától számítva legkésőbb 24 órán belül megkezdí a megrendelés teljesítését, amennyiben a kiválasztott termék készleten van. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a készletre vonatkozó információkat a beszállító partnerei által biztosított adatokra alapozva tünteti fel a Webáruházban, amelyekért nem vállal felelősséget.

**4.13.** A kiválasztott termék készlet hiánya esetén a Szolgáltató értesíti Az Ügyfelet a szállítás várható idejéről, melyet az Ügyfél visszaigazolással két munkanapon belül vagy elutasít (eláll a vételtől), vagy elfogad (megerősíti vételi szándékát). Az Ügyfél részéről a visszaigazolás elmulasztása a megrendelés megerősítésének minősül.

**4.14.** A megrendelés feladására, a „Megrendelés elküldése” feliratra kattintást követően kerül sor. A rendelés leadása tehát a „Megrendelés elküldése” gombra kattintással történik, ami az Ügyfél részére fizetési kötelezettséggel járó megrendelést jelent.

**4.14.** A Honlapon megjelenített termékek vételára az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon (bruttóban) van feltüntetve.

A termékek mellett feltüntetett vételár nem tartalmazza a kiszállítási költséget. Külön csomagolási költség azonban nem kerül felszámításra.

A termékek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre.

## **5. ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSA**

**5.1.** Az Ügyfélnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig a Webáruházban bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a megrendelési felületen (pl. termék törlése a kosárból a „Törlés” feliratra kattintva).

## **6. AJÁNLATI KÖTÖTTség, VISSZAIGAZOLÁS**

**6.1.** Az Ügyfél által elküldött megrendelést a rendszer automatikusan visszaigazolja. E visszaigazoló e-mail a Szolgáltató részéről az Ügyfél által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre Szolgáltató és az Ügyfél között. A visszaigazoló e-mail tartalmazza az Ügyfél által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget. Ez a visszaigazoló email kizárólag tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett. Ha az Ügyfél rendelését már elküldte a Szolgáltató részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató felé e-mail-ben, vagy telefonon keresztül az ügyfélszolgálati telefonszámon.

**6.2.** A Szolgáltató részéről a feldolgozás akkor kezdődik meg, amikor az Ügyfél az előkészítés folyamatban e-mail-t is megkapta.

**6.3.** 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. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

## **7. FIZETÉSI MÓDOK**

Az [oracity.hu](http://oracity.hu) internetes áruházban rendelt termékek ellenértékének kiegyenlítésére a Vevő számára három lehetőség kínálkozik:

**7.1.1 Készpénzes fizetés:** Az Ügyfél az áru ellenértékét **készpénzzel tudja kiegyenlíteni.**

- Házhozszállítás esetén a futárnak fizet a csomag átvételkor - utánvétellel történő fizetés. Az áru ellenértékéről szóló **számla a csomagban található**, valamint a **készpénz átadásáról a futártól elismervényt - nyugtát - kap.**

**7.1.2. Banki átutalás:** az áru ellenértékét az Ügyfél banki átutalással előre egyenlíti ki.

- Amennyiben Ön banki átutalással kíván fizetni, **kérjük, várja meg visszaigazoló e-mailünket, mely tartalmazza a bankszámlaszámunkat, valamint a kézbesítés várható időpontját.** Előfordulhat, hogy az Ön által rendelt termékek megrendelés alatt vannak, így a szállítási határidő meghosszabbodhat. A készleten lévő termékeket átutalással történő fizetés esetén az áru ellenértékének megérkezése napján (amennyiben a jóváírás 13:00 óráig megtörténik) indítjuk a csomagot, melyet a futár a következő munkanapon kézbesít az Ügyfél részére. A 13:00 óra után beérkező ellenértékek esetén a szállítási határidő egy munkanappal meghosszabbodik.

### 7.1.3. Bankkártya: SimplePay: Online bankkártyás fizetés

- Webáruházunk részére a kényelmes és biztonságos online fizetést a OTP Mobil Szolgáltató Kft. SimplePay rendszere biztosítja. Bankkártya adatai áruházunkhoz nem jutnak el. **Bankkártyás fizetéskor Önt átirányítjuk az OTP SimplePay fizetőoldalára, így a fizetés közvetlenül az általuk üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik, és nem a webáruház oldalán. Az internetes áruház az Ön kártya-, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárat dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba betekintést nem nyerhet.** (Székhely: 1143 Budapest, Hungária krt. 17-19.; Cg. 01-09-174466; adószám: 24386106-2-42).  
Ügyfélszolgálat: [ugyfelszolgalat@simple.hu](mailto:ugyfelszolgalat@simple.hu) +36 1/20/30/70 3-666-611

Tudomásul veszem, hogy a(z) **MI-LAN Comp Bt. (3528 Miskolc, Visó köz 3.)** adatkezelő által a(z) <https://www.oracity.hu> felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: a tranzakció összege, dátuma, időpontja, vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím.

Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <http://simplepay.hu/vasarlo-aff>

#### Részletes információk:

<https://simplepay.hu/vasarlo-aff/>

<https://simplepay.hu/adatkezelesi-tajekoztatok/>



#### Áruházunkban az alábbi kártyatípusokkal fizethet:

- MasterCard
- Maestro
- Visa
- Visa Electron

#### ~~Barion: Online bankkártyás fizetés~~

- ~~Webáruházunk részére a kényelmes és biztonságos online fizetést a Barion Payment Zrt. biztosítja. Magyar Nemzeti Bank engedély száma: H-EN-I-1064/2013. Bankkártya adatai áruházunkhoz nem jutnak el. **Bankkártyás fizetéskor Önt átirányítjuk a Barion fizetőoldalára, így a fizetés közvetlenül az általuk üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik, és nem a webáruház oldalán. Az internetes áruház az Ön kártya-, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárat dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba betekintést nem nyerhet.**~~

#### ~~Részletes információk:~~

<https://www.barion.com/hu/vasarlok/arak-vasarloknek/>

<https://www.oracity.hu/content/8-barion-ingyenes-es-gyors>

#### **Áruházunkban az alábbi kártyatípusokkal fizethet:**

- MasterCard
- Maestro
- Visa
- Visa Electron
- American Express

**7.1.4. PayPal:** az áru ellenértékét PayPal-on, azonnal kifizetheti.

- **PayPal-lal való fizetés legfőbb előnye, hogy a banki átutaláshoz hasonlóan történik, mégis azonnal aktív lesz a foglalás, nem kell pár napot várni azzal, hogy visszaigazoljuk a pénz beérkezését. A PayPal azonnal megterheli a bankkártyáját, ezért tudjuk fix és egyben fizetett foglalásnak tekinteni ezt a fizetési módot.**

**7.2. Előre utalással történő fizetés esetén visszaigazoló e-mailünket követően négy munkanapig tudjuk a terméket megrendelőink számára félretenni. Amennyiben az áru ellenértéke ezen idő alatt nem érkezik meg, a rendelést töröljük.**

**7.3. Kérjük a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjen megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!**

## **8. SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK**

**8.1.** A Weboldalon megrendelt szolgáltatásokat a Szolgáltató az Ügyfélnek e-mailben küldött rendelési visszaigazolásban szereplő helyszínen teljesíti.

### **8.2. Szállítási díjak:**

**GLS:**

- Házhozszállítás Magyarország területén 4.000 Ft alatti rendelési összeg esetén: 1790 Ft
- Házhozszállítás Magyarország területén 4.000 Ft - 10.000 Ft közötti rendelés esetén 1290 Ft
- **Házhozszállítás Magyarország területén 10.000 Ft - 40.000 Ft közötti rendelés esetén: INGYENES**
- Házhozszállítás Magyarország területén 40.000 Ft feletti rendelés esetén: 1790 Ft
- Házhozszállítás más ország területén: 3890 Ft

### **8.3. Házhozszállítás Magyarország területén**

- **A várható szállítási határidőről a rendelés leadását követő egy munkanapon belül (amennyiben a kézbesítés nem a rendelés leadását követő munkanapon történik) írásban tájékoztatjuk.)**
- **A kiszállításra munkanapokon 8-17 óra között kerül sor, ezért kérjük, hogy olyan szállítási címet adjon meg, melyen az adott időpontban elérhető. Ha ebben az időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetőség) munkahelyi címet megadni.**
- Cégünk számára a minőségi termékek forgalmazásán és értékesítésén túl, kiemelkedően fontos **az áru sértetlen és biztonságos célbajutása** is. A megrendelt termékeket az eredeti csomagoláson felül, buborékos borítékba szállítjuk. **A küldemény értéke biztosított** így a szállítás során - esetlegesen - bekövetkező sérülés esetén Önt semmilyen kár nem érheti.

**8.4.A szállítási határidő tájékoztató jellegű, tőlünk független technikai vagy egyéb problémák / késedelmek esetén meghosszabbodhat.**

**8.5.** Felhívjuk a figyelmet, hogy minden egyes véglegesített megrendelést a Webáruház rendszere külön megrendelésként kezel, így az egymás után közvetlenül, azonos vásárlónak és címre leadott megrendelések is külön csomagban kerülnek kiszállításra, amely esetben a szállítási díj is minden megrendelésnél külön felszámításra kerül. Ha már leadta megrendelését, de a csomagot újabb termékekkel bővíteni szeretné, úgy haladéktalanul lépjen kapcsolatba az Eladó bármely elérhetőségén, így – megrendelés státuszától függetlenül, azaz a csomag futárszolgálatnak történő átadását megelőzően – még módosítható a megrendelés. **Részletekben csak akkor teljesítünk megrendelést, ha a részteljesítések értéke meghaladja az ingyenes szállítás értékhatárát.**

**8.6.** Az áru küldéséhez használt csomagolóanyagot, **nem számolunk fel.**

## 9. ELÁLLÁS JOG

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 terméknek, több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak, 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.

Fogyasztót megilleti, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog:

- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- 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.
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

## 10. ELÁLLÁSI JOG GYAKORLÁSÁNAK A MENETE

**10.1.** Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán vagy elektronikus úton, e-mailben küldött levél útján) a jelen ÁSZF elején feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát a

Szolgáltató részére. Elállási nyilatkozat letöltése:

**ELÁLLÁSI NYILATKOZAT LETÖLTÉS**

**10.2.** A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 9. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

**10.3.** A Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

**10.4.** Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

**10.5.** Postai úton történő jelzés esetén a postára adás dátumát, e-mail-en keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

**10.6.** Fogyasztó elállása esetén köteles a megrendelt terméket indokolatlan késedelem nélkül az alábbi címre visszaküldeni: MI-LAN Comp Bt. 3528 Miskolc, Visó köz 3. 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 Szolgáltató ez esetben az általa megszervezett visszaszállítás költségét nem vállalja át a Fogyasztótól, kizárólag segítséget nyújt abban, hogy a Fogyasztónak a visszaszállítás megszervezésével ne kelljen foglalkoznia. Fogyasztó erre irányuló igényét Szolgáltató ügyfélszolgálat fogadja. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

**10.7.** A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

**10.8.** Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult visszatérítést mindaddig 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.

**10.9.** A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

**10.9.** Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

**10.10.** Ha Fogyasztó a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését megkötését követően gyakorolja felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a Szolgáltatót ésszerű költségeit.

## 11. JÓTÁLLÁS

### Kötelező jótállás

**11.1.** A Szolgáltatót termékeire vonatkozóan a Polgári törvénykönyv és a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján jótállási kötelezettség terheli, amely azt jelenti, hogy a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba a termék nem rendeltetésszerű használatára vezethető vissza.

**11.2.** A jótállás időtartama (a jótállási idő) a tényleges teljesítéssel, tehát a terméknek az Ügyfél részére történő átadásával kezdődik. Tartós fogyasztási cikknek minősülnek az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet mellékletében felsorolt termékek, melyekre a jogszabály egy éves kötelező jótállási időtartalmat ír elő. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

A szavatossági/garanciális igény nem érvényesíthető:

- a nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásokra illetve sérülésekre
- a termék anyagából adódó egészségügyi hatásokra (pl. fémallergia)
  
- a különféle vegyszerek (kozmetikumok, tisztítószeresek, stb.) által okozott károsodásokra, elszíneződésekre
- a használatból eredő kopásra illetve korrodálásra
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

**11.3.** A javítás céljából visszajuttatott terméket megvizsgáljuk, és javítását a lehető legrövidebb időn belül megkezdjük. Ezen javítások az Ügyfél részére természetesen díjmentesek. Amennyiben a termék vizsgálata során kiderül, hogy a hiba valamely olyan okból keletkezett, melyre a garanciális igény nem érvényesíthető (lásd fentebb), az esetleges javítási illetve szállítási költség az Ügyfelet terheli. Ebben az esetben a javítás megkezdése előtt az Ügyfelet a várható költségekről tájékoztatjuk. Amennyiben az Ügyfél ebben az esetben nem kéri a javítás elvégzését, a terméket kérésére visszajuttatjuk.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén az Ügyfél:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével az Ügyfélnek okozott érdeksérelmet.
- ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha az Ügyfélnek a kijavításhoz vagy a kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt, az Ügyfél – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és az Ügyfél által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, az Ügyfél érdekeit kímélve kell elvégezni. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

**11.4.** A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik. A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Az Ügyfelet azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül az Ügyfelet a jótállásból fakadó jogok a 12. és a 12.2. pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik. A jótállás nem érinti az Ügyfél jogszabályból eredő – így különösen kellek- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését. Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, az Ügyfél Békéltető testületi eljárását kezdeményezhet, a 15.4. pontban feltüntetett alapján.

**11.5.** 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól. **LETÖLTÉS**

## 12. SZAVATOSSÁG

## **12.1. Kellékszavatosság**

**12.1.1.** Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén az Ügyfél 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 az Ügyfél érvényesíteni már nem tudja.

**12.1.2.** Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

**12.1.3.** Használt termékek esetén alapesetben az általános szabályoktól eltérően alakulnak a szavatossági jogok. A használt termékek esetében is beszélhetünk hibás teljesítésről, azonban figyelembe kell venni azokat a körülményeket, amelyek alapján a Vásárló bizonyos hibák előfordulására számíthatott. Az avulás folytán ugyanis egyes hibák jelentkezései egyre gyakoribbakká válnak, amelyek következtében azt, hogy egy használt termék ugyanolyan minőséggel rendelkezhet, mint egy újonnan vásárolt, nem lehet feltételezni. Ennek alapján a Vásárló csak az olyan hiányosságok tekintetében érvényesítheti a szavatossági jogait, amelyek a használatból eredő hibákon felüliek, és azoktól függetlenül keletkeztek. Ha a használt termék hibás és erről a fogyasztónak minősülő Vásárló a vásárláskor tájékoztatást kapott, az ismert hiba vonatkozásában a Szolgáltatónak nincs felelőssége.

**12.1.4.** Nem használt termékek esetén fogyasztói szerződés esetében a fogyasztónak minősülő Vásárló a teljesítés időpontjától számított két éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét. Használt termékek esetében azonban ennél rövidebb elévülési határidő is kiköthető. Szolgáltató mindezekre tekintettel, az általa értékesített termékei esetében minden esetben 1 év szavatosságot vállal, melynek értelmében a Vásárló 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét.

**12.1.5.** Az Ügyfél – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére az Ügyfél is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

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

**12.1.7.** Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

**12.1.8.** Az Ügyfél közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

**12.1.9.** A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ügyfél részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka az Ügyfélnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ügyfél által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

**12.1.10.** Ha az Ügyfél a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

## **12.2. Termékszavatosság**

**12.2.1.** A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél – választása szerint – az 12.1. pontban meghatározott kellékszavatossági jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

**12.2.2.** Az Ügyfelet azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét az Ügyfél a gyártóval szemben érvényesítheti.

**12.2.3.** Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.

**12.2.4.** 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.

**12.2.5.** Termékszavatossági igényét az Ügyfél a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Az Ügyfél a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

**12.2.6.** Az Ügyfél termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

**12.2.7.** A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.



**12.2.8.** 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.

**12.2.9.** A gyártónak, forgalmazónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

### **13. FELELŐSSÉG**

A Weboldalon található információk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Az Ügyfél a Weboldalt kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően. Szolgáltató kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért. Az Ügyfél teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett. A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Az Ügyfelek által a Weboldal használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni. Az Internet globális jellege miatt az Ügyfél elfogadja, hogy a Weboldal használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a Weboldal használatával összefüggő bármely tevékenység az Ügyfél államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag az Ügyfelet terheli a felelősség. Amennyiben az Ügyfél a Weboldalon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni Szolgáltatónak. Amennyiben Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

### **14. SZERZŐI JOGOK**

**14.1.** A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Weboldalon, valamint a Weboldalon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

**14.2.** A Weboldal tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

**14.3.** A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot az Ügyfélnek a Weboldal felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Weboldal rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

### **15. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK**

#### **15.1. Panaszügyintézés**

Az Ügyfél a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Vásárlói ügyfélszolgálat (Vevőszolgálat):

- Ügyfélszolgálat: MI-LAN Comp Bt.
- Ügyfélszolgálati iroda helye: 3528 Miskolc, Visó köz 3.
- Az Ügyfél kizárólag e-mailben vagy telefonon tudja felvenni a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal. Az ügyfélszolgálat címén személyes ügyfélfogadásra nincs lehetőség.
- Telefonos ügyfélszolgálat hívható: Hétfőtől, vasárnapig: 8-16 óráig.
- Telefon: +36 30 8777-195
- Internet cím: [www.oracity.hu](http://www.oracity.hu)
- E-mail: [info@oracity.hu](mailto:info@oracity.hu)

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt az Ügyfélnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot a Szolgáltató az Ügyféllel köteles közölni.

A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz az Ügyfélhez eljusson. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató köteles öt évig megőrizni.

A Szolgáltató az Ügyfél által előterjesztett kifogásokat a 15.1. pontban megadott közvetlen elérhetőségeken fogadja.

## 15.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

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

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben Ügyfél fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
- Békéltető testület. A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az Ügyfél eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testülethez. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
- Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján  
keresztül: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

**15.3.** Online adásvételi szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a következő linken <https://webgate.acceptance.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show> keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat.

Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület (BBT) jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.

**15.4.** Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Szolgáltató székhelye szerint illetékes Testület a **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

**Cím:** Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

**Levelezési cím:** 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

**E-mail cím:** [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu)

**Telefonszám:** 06 (46) 501-091, 06 (46) 501-870

**15.5.** A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

**15.6.** Bírósági eljárás. Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. rendelkezései szerint.

## 16. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

**16.1.** Az aracity.hu Online webáruház Linux/PHP alapokon működő weoldal, biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. A Weboldalon való vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

**16.2.** Az Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Interneten küldött és / vagy fogadott bármilyen adat elveszéséért, Internet hálózatban bekövetkező bármely működési hiba, meghibásodás a vételi eszközökben, bármely szoftver nem megfelelő működése, bármely programhiba, technikai hiba bekövetkezéséért.

**16.3.** A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a módosításokról az Ügyfeleket a Weboldal felületén keresztül tájékoztatja. A módosítást követően a Weboldal használatának feltétele, hogy az Ügyfél a Weboldalon keresztül és az ott biztosított módon azokat kifejezetten elfogadja.

Miskolc 2018. január 20.