

# Általános szerződési feltételek

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(Hatályos 2021.07.27-től, az ezt követően leadott megrendelésekre irányadó)

A jelen általános szerződési feltételek ("ászf") a [www.noteshell.hu](http://www.noteshell.hu) weboldalon **Markovics-Tramontini Dóra e.v.** által végzett termékértékesítésre vonatkoznak,

Tramontini Dóra e.v. és a vevők közötti jogviszony részleteit határozzák meg.

A [www.noteshell.hu](http://www.noteshell.hu) weboldalon ("webshop") keresztül a jelen ászf-ben meghatározott feltételek mellett lehet vásárolni.

### CÉGADATOK:

Markovics-Tramontini Dóra ("Kereskedő") fontosabb adatai a következők:

**Név:** Markovics-Tramontini Dóra, egyéni vállalkozó, kisadózó

**Székhely:** 1084 Budapest, Auróra utca 29-31/A

**Telephely/Levelezési cím:** 1084 Budapest, Auróra utca 29-31/A

**Nyilvántartási szám:** 55441270

**Adószám:** 71688387-1-42

**Telefonszám:** +36702432995

**E-mail:** info@noteshell.hu

**Honlap:** <https://www.noteshell.hu>

**Bankszámlaszám:** 11991119-80698652-00000000

### Tárhelyszolgáltató adatai:

**Név:** UNAS Online Kft.

**Székhely:** 9400 Sopron, Kőszegi út 14.

**Elérhetőség:** unas@unas.hu

**Weboldal:** unas.hu

**Név:** EVOLUTIONET Kft.

**Székhely:** 7342 Mágocs, Széchenyi utca 75

**Elérhetőség:** info@domain-tarhely.net

**Weboldal:** www.domain-tarhely.net

### Termékismertető

A Kereskedő a webshopban egyedi, kézzel készített naplókat, albumokat forgalmaz. A termékek egyedi tulajdonságait a termékfotóra kattintva a termék leírásban olvashatja el.

Törekszünk rá, hogy a webshopban szereplő termékfotók mindig a lehető legjobban megfeleljenek a termék valós megjelenésének. Ennek ellenére, tekintve, hogy a webshopban értékesített termékek egyedileg, kézzel készülnek, ezért a termékről készített **fotók csak illusztrációnak** tekintendők, adott esetben az egyedileg a vevőnek megküldésre kerülő iparművészeti termék valós megjelenése a webshopban látható fotótól minimálisan eltérhet, azonban a termék minőségét ez nem érinti. A termékfotó és a kiszállított termék megjelenésének ezen nem jelentős eltérése nem minősül a Kereskedő hibás teljesítésének, emiatt szavatossági igényt, vagy a szerződésszegés jogkövetkezményeit érvényesíteni nem lehet.

Felhívjuk a figyelmet, hogy a webshopban található fotók, továbbá a fotókra szereplő termékek a maguk teljességében és annak részletei is szerzői műnek minősülnek és azoknak a Kereskedő hozzájárulása nélküli felhasználása a Kereskedő szerzői jogának a megsértését eredményezi, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény szerinti szankciókat vonja maga után.

**Készleten lévő termékek:** A legtöbb termékből egyetlen darab van készleten, a termék részletek oldalon olvashatóak az elérhető darabszámok. Ezek a termékek megrendelést követően azonnal átvethetőek nyitvatartási időben üzletünkben. Postázás esetén 24 órán belül átadjuk a terméket a választott futárszolgálatnak. A szállítási módok és idők a "**Szállítási módok**" fejezetben olvashatóak.

**Készleten lévő termék - egyedi felirattal:** Egyes készleten lévő termékeknél lehetőség van egyedi felirattal rendelni a terméket. A termék részletek oldalon, a termékleírásban megtalálhatóak az ezzel kapcsolatos információk. Az egyedi felirat elkészítése általában 3 munkanapot vesz igénybe, de az aktuális elkészítési idő fel van tüntetve a termék részletek oldalon. A termék kategóriákban lehetőség van, a Felirat szűrő "készterméken is változtatható" bekapcsolásával, az ilyen termékek megjelenítésére.

**Rendelésre készülő termékek:** Ezek a termékek a termékfotók és a termékleírás szerinti paraméterek alapján rendelésre készülnek. Egyes termékeknél lehetőség van termékváltozatok kiválasztására, valamint egyedi felirat megadására. A termék részletek oldalon, a termékleírásban megtalálhatóak az ezzel kapcsolatos információk. Az elkészítési idő általában 1-2 hét. Az aktuális elkészítési idő a termék részletek oldalon megtalálható, valamint a megrendelés feldolgozását követően e-mailben küldünk értesítést a várható elkészítési időről. Az elkészítési idő 1 darabra vonatkozik, több darab rendelése esetén az elkészítési idő változhat.

### A vásárlás menete

A webshopban regisztráció nélkül is vásárolhat. Javasoljuk azonban, hogy olvassa el a "**Regisztráció**" fejezetben írtakat, hogy értesüljön a regisztrációval járó előnyökről. Amennyiben azonban regisztrált vevőnk, úgy a vásárlást megelőzően javasoljuk, hogy lépjen be vevői fiókjába.

A honlap termékbemutatói, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategóriarendszerbe sorolva találhatók meg.

A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján terméket keresni. A keresési feltételeknek megfelelő termék találatok a kategóriákhoz hasonlóan listászerűen jelennek meg.

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

kiürítésére is.

A Felhasználó a Megrendelés gombra klikkelve folytathatja a vásárlási folyamatot. Második lépésként lehetőség van belépésre, regisztrációra, valamint regisztráció nélküli vásárlásra. A regisztráció, és a regisztráció nélküli vásárlás esetén az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia: e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, valamint ha ettől eltérő a szállítási cím. Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy jelszó megadása is szükséges. A sikeres regisztrációról a Felhasználó e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól, ez esetben új vásárláshoz újra kell regisztrálnia.

A hozzáférési adatok titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A Felhasználó felelős az adatai

frissítéséért, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre. Amennyiben a Felhasználó korábban regisztrált a honlapon, a megrendelési folyamat az e-mail címének és jelszavának megadásával folytatható.

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

Ha mindent megfelelően talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével véglegesítheti rendelését. Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé. Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a belépést a Vásárló Belépés ablak, vagy a Belépés menüpont segítségével végezheti el. Belépés után megjelenik egy Adatok módosítása menüpont, ahol a regisztráció során megadott adatait tudja módosítani, valamint a leadott megrendelésének adatait, és állapotát követheti nyomon.

Felhívjuk a figyelmét, hogy amennyiben a regisztrációnál még nem regisztrált szállítási címet, de azt a megrendelésénél megadja, úgy a webshop azt rögzíti a regisztrált adatai között. Amennyiben nem kívánja a megadott szállítási címet regisztrációjában fenntartani, úgy kérjük, hogy a "*Felhasználói fiók*" menüpontban törölje azt. A kosárba tett termékekre vonatkozóan az adásvételi szerződés a Kereskedő és a vevő között a vevő által kitöltött megrendelésben meghatározott adatokkal és a jelen ászf szerinti feltételekkel jön létre. Emiatt nagyon fontos, hogy a megrendelést pontosan töltsse ki. A "*Pénztár*" oldalon a megrendelés véglegesítése előtt a weboldal felkínálja a megrendelés ellenőrzésének/módosításának a lehetőségét. Kérjük, hogy figyelmesen olvassa el a megrendelést a véglegesítést megelőzően.

A **megrendelés** kézhezvételét haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül email-ben **viszsaigazoljuk** a megrendelésben feltüntetett email címre küldött elektronikus levélben. A visszaigazolásban feltüntetjük a megrendelés sorszámát, amelyre hivatkozni lehet a megrendeléssel kapcsolatos bármely ügyintézés esetén. Amennyiben rosszul töltötte ki a megrendelést és nem helyesen adta meg email címét, úgy a megrendelését sem visszaigazolni, sem teljesíteni nem tudjuk. A megrendelés nem helyes kitöltéséből eredő kényelmetlenségekért, károkért felelősséget nem vállalunk. Amennyiben a visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg a vevőhöz, a vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól. A megrendelés visszaigazolása kizárólag a megrendelés kézhezvételét és nem annak elfogadását, vagyis nem a szerződés felek közötti létrejöttét bizonyítja.

A Kereskedő emailben tájékoztatja a vevőt a megrendelés teljesítéséről, azaz a termékek fuvarozónak való átadásáról (**teljesítés igazolása**). A termékek kézbesítésének előfeltétele, hogy a termékek vételára – kivéve az utánvétellel való fizetés választása esetén – jóváírásra kerül a Kereskedő pénzforgalmi jelzőszámán. A megrendelt termékek értékesítésére vonatkozó szerződés a felek között akkor jön létre, amikor a Kereskedő megküldi a teljesítés igazolását a vevőnek. A felek között a szerződés annak maradéktalan teljesülésével szűnik meg.

Amennyiben a megrendelést valamilyen elháríthatatlan ok miatt **nem tudjuk** a jelen ászf szerinti általános feltételekkel **teljesíteni**, úgy erről, a megrendelés visszaigazolását követően a lehető leghamarabb emailben értesítjük a vevőt. Ilyen eset lehet például, amennyiben a párhuzamosan zajló megrendelések és a megrendelések beérkezési sorrendben való elintézése miatt valamely megrendelt terméket nem tudjuk a jelen ászf szerint vállalt határidőben szállítani a vevő részére, mivel egy közvetlen megelőző vásárlásban azt egy másik vevő megvásárolta. Ez esetben emailben értesítjük a vevőt a megrendelés teljesítésének eltérő módjáról, az ilyen módon megrendelt, de raktárról nem szállítható terméket 5 munkanapon belül elkészítjük.

Amennyiben a vevő rossz szállítási címet ad meg a megrendelésben és így a kézbesítés lehetetlen, úgy a teljesítés elmaradásáért a Kereskedő nem tartozik felelősséggel. Ebben az esetben a Kereskedő a teljesítés megghiúsulásáról való értesülést követő 5 munkanapon belül emailben értesíti az érintett vevőt erről a tényről és felszólítja, hogy adja meg a helyes szállítási címet. Amennyiben a vevő megadja a helyes címet és kéri az ismételt kézbesítést, úgy erre a következő feltételek teljesülése esetén van lehetőség: (i) korábbi bankkártyás fizetés és banki átutalás esetén, ha a vevő a válaszelevéllel egyidejűleg átutalja az ismételt kézbesítés költségét, (ii) korábbi utánvétes fizetés kérése esetén, ha a vevő a válaszelevéllel egyidejűleg utánvétes fizetés helyett megfizeti a vételárat és a kétszeri kézbesítés díját banki átutalással. A vásárolt terméket a fenti összegeknek (a második kézbesítés díja, vagy a vételár és a kétszeri kézbesítés díja) a Kereskedőnél való jóváírást követő 5 munkanapon belül adjuk át a fuvarozónak. Amennyiben (i) a Kereskedő felszólítására a vevő 5 munkanapon belül nem reagál, vagy (ii) nem kéri az ismételt kézbesítést, vagy (iii) nem fizeti meg a fenti határidőben a szükséges összeget, úgy a szállítási költség levonása után haladéktalanul, de legkésőbb a csomag visszaérkezését követő 30 napon belül visszaküldjük a már megfizetett vételárat a vevő részére. Ez esetben a Kereskedő nem tartozik további teljesítési kötelezettséggel a vevő felé. Két sikertelen kézbesítési kísérletet követően a szerződés a felek között megghiúsultnak tekintendő.

A **megrendelés kizárólag elektronikus úton** lehetséges, Interneten keresztül [www.noteshell.hu](http://www.noteshell.hu) webcímen. Telefonon, e-mailen, levélben leadott rendeléseket nem áll módunkban elfogadni.

A jelen ászf alapján megkötött szerződések nyelve a magyar.

A vevő megrendelésével a felek között a jelen ászf szerinti tartalommal **létrejövő szerződés** írásbeli szerződésnek minősül a webshop felületén a megrendelésben rögzítésre kerülő, visszaideázható tartalommal, a megrendelésnek a webshopban rögzített időpontjában a megrendelésben megadott személyes adatok érintettje, mint nyilatkozó fél által tett szerződéses nyilatkozat szerint a Kereskedő által küldött visszaigazolásnak megfelelően. A Kereskedő az így létrejött szerződéseket a webshopot üzemeltető informatikai rendszerben rögzíti, azok a webshopot üzemeltető informatikai rendszer archívumából az általános elévülési időn belül mindenkor előhívhatók.

A jelen ászf-re a magyar jog az irányadó. A jelen ászf-ben nem szereplő kérdések rendezésére elsősorban a Polgári törvénykönyv (2013. évi V. törvény) és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, illetve az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezései az irányadók. A Kereskedő működésére a jelen ászf rendelkezésein és a vonatkozó jogszabályokban foglaltakon kívül más magatartási kódex, egyéb kötelező szabályzat nem vonatkozik. A Kereskedő tevékenysége nem minősül szabályozott szakmának.

A megrendeléseket a teljesítést, azaz a Kereskedő által a vevőnek küldött teljesítési igazolás kiállítását követő 30 napig tároljuk az esetleges panaszok intézése végett. A 30 nap elteltével a megrendeléseket és a bennük rögzített személyes adatokat töröljük a

nyilvántartásunkból. Erre nézze lásd még az Adatvédelmi szabályzatban foglaltakat.

## Az ÁSZF hatálya, elfogadása

A közöttünk létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF az Önt és bennünket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az ellátási jog gyakorlásának feltételeit.

A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

Ön a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

## Regisztráció a webshopban

A webshopban lehetőség van vevői **fiókot regisztrálni**, továbbá a **hírlévre feliratkozni**. Regisztráció esetében a nevét, telefonszámát és az emailcímét kell megadni, hírlévre való feliratkozáshoz az emailcímét.

A **regisztráció** előnye, hogy a visszatérő vevő a regisztrált adataival tudja leadni a megrendelését, nem szükséges azokat ismételtelen megadni. A regisztráció további előnye, hogy nyomon tudja követni a vevő a korábbi megrendeléseit, kívánságlistát tud létrehozni a neki tetsző termékekből. Regisztrációját a "**Felhasználói fiók**" menüpontban tudja törölni.

A **hírlévre való feliratkozás** esetén a feliratkozott vevő rendszeresen időközönként hírllevelet kaphat a Kereskedőtől. A Kereskedő saját döntése szerinti, változó időközönként kedvezmény kupont küld a feliratkozottaknak megküldött hírlévélben. A kedvezménykupon használatának feltételeit mindenkor a kupont tartalmazó hírlévélben rögzíti a Kereskedő. Hírlévre való feliratkozását a "**Felhasználói fiók**" menüpontban tudja törölni.

## Termékek ára, a vásárlás költségei

A kiválasztott termék(ek) mellett feltüntetett **ár(ak)** forintban értendők. A Kereskedő az ÁFA törvény szerinti adóalany, ezért az általa értékesített termékeket ÁFA terheli. A kiválasztott termék(ek) mellett feltüntetett ár(ak) bruttó árak, az ÁFA-t tartalmazzák. A jelen ászf hatálya alatt értékesített termékek 0% áfakulcs alatt kerülnek értékesítésre, tekintettel arra, hogy a Kereskedő alanyi adómentességet választott.

A termékek ára mellett a Magyarország területére történő kiszállítás esetén alkalmazandó szállítási **költségét** is feltüntetjük. A termékek árának utánvétellel történő kifizetése választásakor a megrendelésben feltüntetett kiegészítő utánvétel díjat számítjuk fel. A termékek Magyarországi szállítási címre történő megrendelése esetén a Kereskedő a termékeknek a webshopban feltüntetett (bruttó) árán és a szállítási díjon, utánvétel díjon kívül további csomagolási, vagy egyéb költséget nem számít fel.

A termékekre vonatkozó esetleges **akciókat**, azok alkalmazási körét, időtartamát, egyéb feltételeit minden esetben a webshopban tesszük közzé és az ott közzétettek szerint a megrendelésben érvényesítésre kerülnek.

A megrendelt termékek árát készpénzzel, bankkártyával elektronikusan, átutalással, illetve utánvétellel lehet kifizetni. A fizetés módját a "**Pénztár**" oldal "**Fizetés**" menüpontja alatt kell kiválasztani.

## Fizetési módok:

Amennyiben **banki átutalással** történő fizetést választott a vevő a megrendelésben és a megrendelt termékek ára a megrendelés visszaigazolását követő 5 munkanapon belül nem kerül kifizetésre (a Kereskedő bankszámláján jóváírásra), úgy a Kereskedő szabadul az ajánlati kötöttség alól és nem köteles a megrendelés teljesítésére. Banki átutalás választása esetén a megrendelést visszaigazoló email tartalmazza a banki átutalással kapcsolatos információkat, utalási utasításokat (bankszámlaszám, közlemény)

## Utánvétel

**Fizetés a futárnak:** Az utánvétes fizetés során a megrendelt termékek ellenértékét a csomag átvételekor kell kifizetni a kézbesítőnek.

**Átvételi kötelezettség:** Utánvétes megrendelés esetén a vásárló köteles a csomagot átvenni és annak díját megfizetni. Ha a csomagot nem veszi át, az eladó követelheti a szállítási költség megtérítését.

**Kezelési költség:** Az utánvétes fizetésnek extra díja van, melynek összegét a szállítási módoknál részletezzük.

## Eljárás hibás ár esetén

Nyilvánvalóan hibásan feltüntetett árak minősül:

- 0 Ft-os ár,
- kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár (pl.: 1000 Ft-os termék esetén a 20 %-os kedvezmény feltüntetése mellett 500 Ft-ért kínált termék).

Hibás ár feltüntetése esetén Eladó felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely információ birtokában a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

## Szállítási feltételek

A Kereskedő a megrendelt termékek kiszállítását a weboldalon a termék mellett jelzett **határidőn** belül igyekszik teljesíteni. A Kereskedő azonban felhívja a figyelmet, hogy a weboldalon jelzett szállítási határidő **csak tájékoztató jellegű**, attól való eltérés esetén a Kereskedővel szemben nem alkalmazhatók a késedelem jogkövetkezményei.

A megrendelés visszaigazolását és a megvásárolt termékek árának a Kereskedőnél való jóváírását követően (kivéve utánvétel esetében), az előzetesen jelzett határidő figyelembevételével, a Kereskedő összekészíti és kiszállításra átadja a megrendelt termékeket a futárszolgálatnak. A megrendelt termékeket a termékek sértetlenségét megőrző csomagolásban adjuk át a futárszolgálatnak kiszállításra.

## Szállítási módok

### MPL futárszolgálat

#### Szállítási idő: 1-2 munkanap

A megrendelt termék(ek)et a Vatera futárszolgálat rendszerében a Magyar Posta Zrt. szállítja házhoz. A kiszállítás a Magyar Posta Zrt. (1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6; cégjegyzékszám: 01-10-042463) saját üzletszabályzata szerint történik meg.

Ezen szállítási mód díja: 2470 Ft

Utánvételkezelés díja: +550 Ft

### Foxpost csomagautomaták (automatára történő csomagküldés)

#### Szállítási idő: 1-2 munkanap

Az árak a FOXPOST csomagautomatában felvett csomagokra vonatkoznak.

Bővebb információ: <http://www.foxpost.hu/csomagatvetel-hogyan/>

Ezen szállítási mód díja bruttó 1150 Ft.

Utánvétkezelés díja: +550 Ft

**Kérjük a csomag sértetlenségét a kézbesítő jelenlétében szíveskedjék ellenőrizni!** Ha sérülést lát, vetessen fel jegyzőkönyvet és ne vegye át a csomagot. Utólagos reklamációra, illetve az alább szabályozott elállásra a termék sérülése okán akkor van lehetősége a vevőnek, ha a csomag fizikai sérüléséről szóló jegyzőkönyvet a reklamációval, illetve az elállásról szóló nyilatkozatával együtt részünkre bemutatja.

Az elállás jogának esetleges gyakorlásának megkönnyítése végett, kérjük, hogy a küldemény átvételének időpontját rögzítse a termékek átvételekor (például írja rá a termékek mellett a csomagolásban található számlára), illetve őrizze meg a futárszolgálatól a kézbesítést követően a sikeres kézbesítésről kapott üzenetet, vagy legalább a kézbesítés napján a kézbesítés várható időpontját rögzítő üzenetet. Amennyiben élni kíván az alábbi elállási jogával, úgy a kézbesítés időpontját rögzítő ezen igazolás másolatát is mellékelje elállási nyilatkozatához.

### **Elállás joga**

A jelen ászf alapján a webshopon keresztül megrendelt termékek megvásárlásától a vevő 14 napon belül indokolás nélkül elállhat. A 14 napos határidő a megrendelt termékek kézhezvételének napján kezdődik. Az elállási határidő a termék kiszállításának napján kezdődik. A vevőnek kell tudnia igazolni a kézhezvétel napját, és ezen igazolást az elállási nyilatkozatához csatolnia kell. Ebből a célból kérjük, vegye figyelembe a szállítási feltételeknél írtakat.

Elállásra a megrendelés leadását követően, de még a kézbesítés előtt is van lehetőség. Ez esetben a kézbesítés dátumát értelemszerűen nem kell igazolni.

A vevő a jelen ászf mellékletében szereplő elállási nyilatkozat kitöltésével és emailben, vagy postán a Kereskedő részére történő megküldésével gyakorolhatja elállási jogát. Az elállási nyilatkozatot a jelen ászf "*Cégadatok*" fejezetében rögzített email címre, postai címre kell megküldeni a fenti határidőn belül. Az elállási nyilatkozatban meg kell adni a megrendelésben szereplő minden adatot, a megrendelés sorszámát, illetve a megrendelésnek és a termék kézhezvételének az időpontját. Ezek hiányában, vagy ha egyéb okból a Kereskedő nem tudja beazonosítani, hogy az elállási nyilatkozat mely megrendelésre/vevőre/termékre vonatkozik és határidőben benyújtásra került-e, úgy az elállási nyilatkozatot nem tudja elfogadni.

Elállás esetén a vevő köteles, a termékek biztonságát, sérülésmentességét megfelelően biztosító csomagolásban (legalább olyan csomagolásba, amelyben az ő részére kézbesítve lett) ajánlott küldeményként visszaküldeni a Kereskedő részére a kérdéses termékeket az elállás közlésétől számított 14 napon belül. A visszaküldés költségeit a vevő viseli. Elállás esetén a vevő a termékkel együtt a vonatkozó számlát is köteles a Kereskedő részére visszaküldeni.

A megküldött elállási nyilatkozat kézhezvételét követő legfeljebb 14 napon belül a Kereskedő a vevő által a részére kifizetett összeget visszatéríti a vevőnek az eredeti fizetéssel egyező módon, feltéve, hogy ezen határidőn belül a visszaküldött termékeket sértetlen állapotban megkapta. A Kereskedő jogosult levonni a visszatérítendő összegből a visszaküldött termékek nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának értékét.

### **Szavatosság**

Amennyiben a webshopban megvásárolt termék már a vásárláskor hibás volt, és ez a hiba a vásárlást követően derül ki, úgy a Kereskedő köteles a Vevő szavatossági igényét teljesíteni.

A Kereskedő csak akkor köteles a szavatossági igényt teljesíteni, ha a termék már a vásárláskor is hibás volt. Ha a hiba a termék vásárlását követő 6 hónapon belül jelentkezik, akkor vélelmezni kell, hogy a hiba már a vásárláskor is fennállt, kivéve, ha a Kereskedő az ellenkezőjét bizonyítani tudja. Amennyiben a hiba a vásárlást követő 6 hónapon túl jelentkezik, úgy a vevő köteles bizonyítani, hogy a hiba már a vásárláskor is fennállt. Kereskedő csak ebben az esetben köteles a szavatossági igényt teljesíteni. Tekintettel a termékek sajátosságaira, a Kereskedő szavatossági igényt kicseréléssel, vagy árszállítással tud teljesíteni, illetve a vevő elállhat a szerződéstől. A szavatossági igényre és annak teljesítésére egyebekben a Polgári törvénykönyvnek a hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezései az irányadók. A szavatossági igénye érvényesítése céljából a vevő a "*Cégadatok*"-nál rögzített elérhetőségeken veheti fel a kapcsolatot a Kereskedővel.

### **Panaszügyintézés helye, módja**

**A fogyasztó a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:**

Telefon: +36702432995

Internet cím: <https://www.noteshell.hu>

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

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát, amely a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. Az írásbeli panaszt a vállalkozás - 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 a vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

**A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:**

1. a fogyasztó neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót 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 fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

### Fogyasztóvédelmi eljárás

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/>

### Bírószági 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 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

### Békéltető testületi eljárás

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő **válaszirat megküldési kötelezettsége**, továbbá kötelezettséggé kerül rögzítésre a békéltető testület előtti **megjelenési kötelezettség** („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén **kötelező bírsághiszabás** alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevételel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kötelező bírság bevezetésével a jogalkotó a békéltető testületekkel való együttműködés nyomatékosítását, illetve a vállalkozásoknak a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén 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 eljárása a fogyasztó 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

1. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha a fogyasztó az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
6. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. a fogyasztó aláírását.

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

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

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el:

<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

### Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt.

A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>