

A02

Általános szerződési feltételek

2024. 06. 01. napjától hatályos szöveg

amely készült a Programming and Marketing Solutions Betéti Társaság (Cg.09-06-016904, adószám: 32280641-1-09) 4031 Debrecen, István út 67. 9. em. 27. szám alatti székhelyű gazdasági társaság egyedi megbízási szerződéseinek mellékleteként alulírott napon és helyen az alábbi feltételek szerint azzal, hogy a weboldal készítés, karbantartás, üzemeltetés, weboldallal kapcsolatos feladatok témájú egyedi vállalkozási szerződések tekintetében az A01 jelű Általános szerződési feltételek alkalmazandók.

Jelen ÁSZF kiterjed mindazon ügyletekre, amelyeket a Megbízó és a Szolgáltató – honlap (weblap) készítése, karbantartása, webáruház készítése, karbantartása, Szolgáltató által készített webáruház termékekkel való feltöltése, tartalomkezelő rendszer (CMS) készítése karbantartása érdekében kötött szerződések kivételével – köt meg.

Jelen ÁSZF az egyedi megbízási szerződés teljes időtartama alatt a szerződés részét képezi. Jelen ÁSZF azzal a szöveggel képezi a szerződés teljes időtartama alatt a szerződés részét, amely szöveggel azt a felek a szerződés aláírásakor elfogadták.

A jelen ÁSZF és az egyedi megbízási szerződés nyelve magyar. Amennyiben más nyelvre lefordításra kerül, úgy az esetleges jogviták esetén a magyar nyelvű szöveg az irányadó.

1. Fogalommagyarázat és rövidítések jegyzéke

- 1.1. **ÁSZF:** Jelen Általános Szerződési Feltételek.
- 1.2. **Szolgáltatás:** a Szolgáltató által elvállalt weboldal-készítés, -karbantartás, -fejlesztés és ezzel összefüggő valamennyi szolgáltatás.
- 1.3. **Szolgáltató:** a 2. fejezetben meghatározott szolgáltató.
- 1.4. **Megbízó:** a Szolgáltató Szolgáltatásait igénybe vevő természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.
- 1.5. **Weboldal, honlap:** on-line megrendelési lehetőséget nem tartalmazó internetes megjelenési felület, oldalrendszer.
- 1.6. **Tartalom:** minden olyan adat (szöveg, grafikai elem, hang, videó stb.), amelyet a Megbízó az egyedi megbízási szerződés alapján az oldalrendszeren meg kíván jeleníteni – ide nem értve az oldalrendszer forráskódját és az oldalrendszert működtető programot.
- 1.10. **Fogyasztó:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 8:1. §-ban meghatározott fogyasztó vagy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi LXV. törvény (Fogyasztóvédelmi tv.) szerinti fogyasztó.

1.11.¹ **Panasz:** a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

2. A szolgáltató adatai

2.1. A szolgáltató cégadatai

Cégnév: Programming and Marketing Solutions Betéti Társaság
 Rövid név: Programming and Marketing Solutions Bt.
 Székhely: 4031 Debrecen, István út 67. 9. em. 27.
 Adószám: 32280641-1-09
 Cégjegyzékszám: Cg.09-06-016904
 vezetve a Debreceni Törvényszék Cégbírósága által

2.2. Elérhetőségek

Honlap: <https://pnmsolutions.eu>
 E-mail cím: info@pnmsolutions.eu
 Telefonszám: +36 50 122 2608

2.3. Rendelkezésre állás

A Szolgáltató a 2.2. pontban rögzített telefonszámon, valamint a 2.1. pontban rögzített székhelyen 8:00 és 16:00 között kereshető fel. A Szolgáltató az e-mail címre 15:00 óra után érkező elektronikus levelek feldolgozását a következő munkanapon kezdi meg.

2.4. Adatváltozások

Szolgáltató az adatainak szerződés időtartama alatt történő megváltozását Megbízó felé haladéktalanul jelzi e-mail útján.

3. A szerződés létrejötte, a szolgáltatások megjelölése

A szolgáltatások részletes körülírását az egyedi megbízási szerződés tartalmazza. A szerződés akkor jön létre, amikor a Megbízó által aláírt egyedi megbízási szerződést Szolgáltató, mint Megbízott aláírva visszaküldi Megbízó részére, és Megbízó azt átveszi, vagy ennek hiányában arról tudomást szerez. A felek által aláírt megbízási szerződések megküldése történhet elektronikus úton (e-mail útján is) abban az esetben, ha a Megbízó az e-mail útján történő kapcsolattartáshoz a szerződéskötés során hozzájárult.

4. Számlázási és fizetési feltételek

4.1. Szolgáltató az egyedi megbízási szerződésben rögzített díjra jogosult a feladatok ellátásáért. A díj megfizetése történhet egyösszegben vagy részletekben, készpénzben vagy banki átutalással.

¹ Új szövegrész: hatályban 2024. 06. 01. napjától

4.2. Egyösszegben történő díjfizetés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését követő 5 (öt) napon belül kiállítja az egyedi megbízási szerződésben rögzített díjról szóló számlát 15 (tizenöt) napos fizetési határidő figyelembe vételével.

4.3. Részletekben történő díjfizetés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését követő 5 (öt) napon belül 8 napos fizetési határidő mellett az első részletről díjbekérőt állít ki, amelynek Megbízó általi határidőben történő teljesítésekor a díjbekérő alapján előlepszámlát készít.

A további részletek esedékességekor Szolgáltató díjbekérőt állít ki, amelynek Megbízó általi határidőben történő teljesítésekor további előlepszámlát készít.

Az utolsó részlet esedékességekor Szolgáltató a vég számlát köteles kiállítani, előzetes díjbekérő kiállítása nélkül. A vég számla fizetési határideje 15 (tizenöt) nap.

4.4. Szolgáltató a Megbízó késedelmes fizetése esetén a Ptk. szerinti késedelmi kamatot számítja fel, ezen felül vállalkozásokkal szemben a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalányt is érvényesíti.

5. A megrendelés teljesítése

A megrendelés teljesítésének módját az egyedi megbízási szerződés tartalmazza.

6. Szerzői jogok

6.1. Megbízó nem jogosult a Szolgáltató által készített tartalmi elemek eredeti fájlljai fölött rendelkezni, azok Szolgáltató tulajdonát képezik.

6.2. Megbízó nem jogosult a Szolgáltató által készített vagy módosított tartalmi elemek harmadik személy részére történő átadására, kivéve, ha ehhez a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul.

6.3. A Szolgáltató az általa készített vagy open source forráskód alapján módosított oldalrendszer használatára jogot enged Megbízónak, amely jog kizárólag arra terjed ki, hogy az elkészült oldalrendszer az interneten megjelenésre kerüljön. Az oldalrendszer módosítására Megbízó nem jogosult, ilyen jogot harmadik személy részére sem biztosíthat (ide nem értve azt az esetet, ha a webáruház készletkarbantartására, partnerkarbantartására vagy oldalkialakítást nem érintő egyéb üzemszerű működésének biztosítására Megbízó harmadik személlyel köt szerződést).

6.4. Megbízó tudomásul veszi, hogy amennyiben open source forráskód alapján készíti el a Szolgáltató az oldalrendszert, úgy a Szolgáltató általi módosítások miatt a forráskód jogvédetté válik.

6.5. Szerződő felek rögzítik, hogy Szolgáltató nem köteles ellenőrizni a Megbízó által a megbízás teljesítése érdekében Szolgáltató rendelkezésére bocsátott tartalomelemek felhasználhatóságának jogszerűségét. Jogellenes felhasználás esetén minden esetben Megbízó köteles viselni az ezzel kapcsolatos jogkövetkezményeket.

7. Szerződésszegés

- 7.1. Amennyiben a Megbízó szerződésszegő magatartása miatt az egyedi megbízási szerződésben rögzítettek teljesítése megghiúsul, úgy Szolgáltató a teljes vállalkozói díjra jogosult lesz.
- 7.2. Amennyiben bármely fél szerződésszegő magatartása miatt a szerződés megghiúsul, a sérelmet szenvedő fél a szerződésszegő féltől kizárólag a közvetlen károk megtérítését követelheti, a következményi károk megtérítését a felek kizárják.

8. A szerződés megszűnése

- 8.1. A jelen ÁSZF alkalmazásával érintett szerződéstől a felek a teljesítés megkezdéséig elállhatnak. A Fogyasztónak minősülő Megbízót az elállás joga az egyedi megbízási szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül illeti meg.
- 8.2. Megszűnik az egyedi megbízási szerződés a felek rendes felmondása esetén azzal, hogy a rendes felmondást a felek indokolni nem kötelesek, és a felmondási idő 15 (tizenöt) nap. A felmondási idő alatt a Szolgáltató az elvállalt szolgáltatások teljesítésére, a Megbízó a teljesített szolgáltatások ellenértékének megfizetésére köteles.
- 8.3. Megszűnik az egyedi megbízási szerződés a felek azonnali hatályú felmondása esetén azzal, hogy az azonnali hatályú felmondást a felek indokolni kötelesek.

Azonnali hatályú felmondással a szerződés kizárólag az alábbi esetekben szüntethető meg:
 - 8.3.1. Megbízó azonnali hatályú felmondással jogosult a szerződés felmondására abban az esetben, ha a Szolgáltató az általa elvállalt feladatot – Szolgáltatónak felrőható okból – határidőben nem teljesíti, és ezen kötelezettségének legalább 8 (nyolc) napos póthatáridőt biztosító írásbeli felszólításra sem tesz eleget.

Nem róható fel a teljesítési határidő mulasztása Szolgáltatónak, amennyiben Megbízó a Szolgáltató általi adatkérések, információkérések során biztosított határidőket elmulasztja. Minden, a Megbízó által történő határidőmulasztás a mulasztott munkanapok számával kitolja a Szolgáltató részére meghatározott teljesítési véghatáridőt.
 - 8.3.2. Szolgáltató azonnali hatályú felmondással jogosult a szerződés felmondására abban az esetben, ha
 - a) a Megbízó előlegfizetési vagy részletfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget – ide nem értve a 8.3.3. pontban rögzített esetet –, és ezt legalább 8 (nyolc) napos póthatáridőt biztosító írásbeli felszólításra sem pótolja vagy
 - b) a Megbízó olyan, szerzői jogi védelem alá eső tartalomelemeket ad át Szolgáltatónak a megbízás teljesítése érdekében, amelyek felhasználásának jogát igazolni nem tudja, és a kérdéses tartalomelemek helyett legalább 8 (nyolc) napos póthatáridőt biztosító írásbeli felszólítás ellenére sem biztosít

más tartalomelemeket, vagy ugyanezen határidőn belül nem ad megbízást Szolgáltató részére jogvédelem alá nem eső, vagy jogvédett, de díjfizetés ellenében felhasználható tartalomelemek beszerzésére, felhasználására. Ezen b) pont esetében a Szolgáltató a szerződés felmondása helyett a Megbízó kockázatára a szerződéses feladatát elláthatja.

- 8.3.3. Szolgáltató jogosult a szerződéstől történő elállásra, amennyiben Megbízó a 4.3. pontban foglalt első díjrészletet a díjbekérő alapján nem fizeti meg. A szerződés ebben az esetben a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik.
- 8.3.4. Megbízó jogosult a szerződéstől történő elállásra a Szolgáltató általi teljesítés megkezdéséig. Szolgáltató a teljesítés megkezdését e-mail útján köteles jelezni Megbízó felé.

9. Kapcsolattartás

9.1. Kapcsolattartás postai úton

- 9.1.1. Amennyiben a kapcsolattartásra írásbeli úton kerül sor, úgy az egymáshoz intézett ajánlott, tértivevényes postai levél útján történik.
- 9.1.2. Amennyiben a címzett a részére a 9.1.1. pontban rögzített módon megküldött levelet nem veszi át, és az a feladóhoz „nem kereste” vagy „elköltözött utánciklást nem kért” vagy „cím elégtelen” vagy „címezett ismeretlen” vagy „kézbesítés akadályozott” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, a levelet a feladástól számított 5. munkanapon a felek kézbesítettnek tekintik.
- 9.1.3. Amennyiben a Megbízó vagy a Szolgáltató hiteles kézbesítést biztosító elektronikus postai szolgáltatásban regisztrál, úgy ennek tényét a másik féllel köteles közölni, egyidejűleg köteles az elektronikus postai szolgáltatás szerinti címét is közölni. (A jelen ASZF közzétételének napján Magyarországon elérhető hiteles kézbesítést biztosító elektronikus postai szolgáltatás: <https://www.e-postoffice.hu>)

9.2. Kapcsolattartás elektronikus úton

- 9.2.1. A szerződés teljesítése érdekében a kapcsolattartás elsődlegesen e-mail (elektronikus levél) útján történik azzal, hogy a szerződés megszűnését eredményező nyilatkozat (felszólítás) ilyen formában nem tehető meg. A szerződés megszűnését eredményező nyilatkozatot a felek kizárólag postai úton, ajánlott, tértivevényes levél formájában juttathatják el egymás részére.
- 9.2.2. Az elektronikus levél átvettnek tekintendő a címzett által a küldést követő munkanap 9:00 órakor, ha az a feladó a címzett egyedi megbízási szerződés mellékletében szereplő e-mail címére (vagy ha az megváltozott, a szabályszerűen bejelentett e-mail) címére küldte meg, és a címzett nem jelezte korábban, hogy az adott időpontban levelezéséhez (szabadság vagy más okból) nem fér hozzá.

Ha a címzett korábban jelezte, hogy mely időintervallumban nem fér hozzá a levelezéséhez, a feladó által megküldött e-mail az időintervallum elteltét követő munkanap 9:00 órakor tekintendő kézbesítettnek, kivéve, ha a címzett az e-mail átvételét ennél korábban visszaigazolta.

- 9.2.3. Az elektronikus levél a 9.2.2. pontnál korábban átvettnek tekintendő a címzett által, ha a címzett azt megválaszolta (ekkor az átvétel időpontja a válasz keltének időpontja), vagy a feladóhoz automatikus olvasási visszaigazolás érkezett (ekkor az átvétel időpontja az olvasási visszaigazolásban szereplő dátum).

9.3. Kapcsolattartás telefonon vagy on-line videokonferencia útján

- 9.3.1. Telefonon vagy on-line videokonferencia útján a szerződés teljesítésével kapcsolatos érvényes nyilatkozat nem tehető. Amennyiben Szolgáltató vagy Megbízó telefonon tesz nyilatkozatot a másik fél felé, úgy nyilatkozatát 1 munkanapon belül legalább e-mail útján is meg kell tennie.

10. Titoktartási kötelezettség

- 10.1. A jelen ÁSZF-fel érintett jogviszony valamennyi rendelkezését felek üzleti titoknak minősítik. Nem minősül az üzleti titok megszegésének
- a) a jelen ÁSZF nyilvános közzététele, amennyiben a Megbízóra nem tartalmaz adatot; vagy
 - b) az egyedi megbízási szerződés bemutatása hatósági ellenőrzés során az eljáró hatóságot képviselő személy részére; vagy
 - c) az egyedi megbízási szerződés becsatolása a felek közötti perben, ha a per tárgya a szerződésből fakadó jogi igény érvényesítése.
- 10.2. Megbízó ingyenesen hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a nevét és a Szolgáltató által elkészített oldalrendszert referenciaként hivatkozza.
- 10.3. A titoktartási kötelezettséget megszegő fél a másik fél részére kártérítéssel tartozik azzal, hogy ez esetben csak a közvetlen károkat köteles megtéríteni a szerződésszegő fél, a következményi károk megtérítését kizárják.

11. Garanciális feltételek

- 11.1. Szolgáltató nem vállal garanciát olyan hibák kijavítására, amelyek az átadás-átvétel napján nem a legfrissebb állapotú, vagy az átadás-átvétel után megjelenő megjelenítő eszközök hibájából erednek.
- 11.2. Szolgáltató nem vállal felelősséget rajta kívül álló bármely személynél felmerülő műszaki hiba miatti adatvesztésekért vagy egyéb adatkezelési incidensekért.
- Szolgáltató nem vállal felelősséget rajta kívül álló bármely harmadik személynél felmerülő teljesítési hiba miatt.
- 11.3. Szolgáltató hibás teljesítését Megbízó az átadást követő 30 napon belül köteles jelezni. A hiba javítását Szolgáltató a jelzést követő 3 (három) munkanapon belül köteles megkezdeni és erről a Megbízót értesíteni. Megbízó tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató úgy látja célszerűnek, a hiba javításának időtatamára Szolgáltató az érintett szolgáltatásokat felfüggesztheti. Megbízó nem jogosult a felfüggesztés miatt díjvisszatérítésre vagy kártérítésre vagy egyéb

jogcímen követelés támasztására, ha a hiba kijavításának időtartama nem haladja meg a 7 napot.

- 11.4. Megbízó a 7 napot meghaladó felfüggesztés időtartama 8. napjától naponta a megbízási díj 0,01%-ának (legfeljebb azonban a megbízási díj 10%-ának) megfelelő kötbérösszegre jogosult, kártérítésre azonban csak azt követően válik jogosulttá, ha az oldalrendszer működését Szolgáltató még a javítás megkezdését követő 30. (harmincadik) napon sem állította helyre. Megbízó ebben az esetben az igazolt kárai megtérítését követelheti Szolgáltatótól. A fizetendő kötbér a megtérítendő kárba beszámít. A kötbér esedékességének napja az oldalrendszer működésének helyreállítása napja.

12. Egyéb rendelkezések

- 12.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek az egyedi megbízási szerződés kiegészítésére szolgál. Az egyedi megbízási szerződésben és a jelen ÁSZF-ben valamennyi, a felek által ismert és az egyedi megbízási szerződésben rögzített jogviszony tekintetében elismert megállapodás rögzítésre került. A felek által korábban tett, a jelen ÁSZF-ben és az egyedi megbízási szerződésben nem rögzített megállapodás érvénytelen.
- 12.2. Amennyiben az egyedi megbízási szerződés és a jelen ÁSZF rendelkezései között eltérés mutatkozik, úgy az egyedi megbízási szerződésben rögzített rendelkezések az irányadók.
- 12.3. A jelen ÁSZF alkalmazásával érintett jogügylet során a magyar jog az irányadó. A jelen ÁSZF-ben és az egyedi megbízási szerződésben nem rögzített kérdések tekintetében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény, a fogyasztóvédelmi jogszabályok és a kapcsolódó magyar joganyag az irányadó.
- 12.4. Megbízó és Szolgáltató a jelen ÁSZF alkalmazásával érintett jogügyletből eredő jogvitákat elsősorban peren kívül kívánják rendezni, ennek megghiúsulása esetére azonban kikötik a Debreceni Járásbíróság, illetve a hatásköri szabályok alapján a Debreceni Törvényszék kizárólagos illetékességét. Szerződő felek rögzítik, hogy a jelen illetékességi kikötés kizárólag abban az esetben érvényes, amennyiben Megbízó nem minősül a Ptk. szerint Fogyasztónak. Amennyiben Megbízó a Ptk. szerint Fogyasztónak minősül, úgy a jogvita eldöntésére az a bíróság illetékes, amelynek területén a Megbízó állandó lakhellyel rendelkezik.

13. Fogyasztónak minősülő Megbízó esetén alkalmazandó rendelkezések

13.1. Alapvető rendelkezések

- 13.1.1. A jelen fejezet kizárólag abban az esetben alkalmazandó, amennyiben Megbízó a Ptk. vagy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fogyasztóvédelmi tv.) 2. § 10. pontja szerint fogyasztónak minősül.

- 13.1.2. Fogyasztó a Ptk. szerint: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

*Fogyasztó a Fogyasztóvédelmi tv. szerint: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.*²

- 13.1.3. Az ÁSZF jelen fejezete a fogyasztók tekintetében az ÁSZF többi fejezete mellett alkalmazandó, azonban amennyiben a jelen fejezet a korábbi fejezetektől eltérő rendelkezéseket tartalmaz valamely kérdésben, és a kérdéses rendelkezés alkalmazását a felek az egyedi megbízási szerződésben alapos megtaggyalás során nem zárták ki, úgy a fogyasztók tekintetében a jelen fejezetben foglalt rendelkezések az alkalmazandók.

13.2. Kellékszavatosság, termékszavatosság

- 13.2.1. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 3. melléklete szerint az alábbi tájékoztatást adja a fogyasztónak minősülő Megbízó részére a kellékszavatosság és termékszavatosság tekintetében:

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Programming and Marketing Solutions Betéti Társaság hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

² Változó szöveg, hatályos: 2024. 06. 01. napjától

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja, vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Programming and Marketing Solutions Betéti Társaság nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság³

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

³ Változó szöveg, hatályos: 2024. 06. 01. napjától

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- *a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy*
- *a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy*
- *a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.*

A gyártónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt a vállalkozóval szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

13.3. Elállás, felmondás joga

13.3.1. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § alapján amennyiben az egyedi megbízási szerződés megkötésére távollévők között kötött szerződési formában kerül sor, úgy a fogyasztót elállási vagy felmondási jog illeti meg a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül

13.3.2. A fogyasztó e jogát az egyedi megbízási szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül gyakorolhatja. A jog gyakorlásának minősül az az eset is, ha a fogyasztó a 14. (tizennegyedik) napon postára adott vagy a 9.2. pont szerint e-mailen megküldött nyilatkozatát küldi meg a szolgáltató részére akkor is, ha a szolgáltató ezt a nyilatkozatot később veszi át. Jelen pont tekintetében a fogyasztó írásbeli nyilatkozatának minősítik a felek azt is, ha az elállást a fogyasztó e-mailen

küldi meg szolgáltató részére, ha az valamennyi adatot tartalmaz, amely az egyedi megbízási szerződés egyértelmű beazonosításához szükséges.

Jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi a fogyasztó részére készített elállási, felmondási nyilatkozatminta.

- 13.3.3. A fogyasztó elállása, felmondása esetén a Szolgáltató az elállás/felmondás átvételét követő 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti a fogyasztó által választott módon a már megfizetett vállalkozói díjat. Amennyiben a fogyasztó nem választja ki a visszatérítés módját, úgy
- a) ha ismert a fogyasztó bankszámlaszáma, akkor a bankszámlaszámára,
 - b) ha nem ismert a fogyasztó bankszámlaszáma, vagy átutalást fogadni nem tud (megszűnt, zárolt stb.), akkor az egyedi megbízási szerződésben szereplő névre és címre címzett postai utalvány („rózsaszín csekk”) útján történik meg a vállalkozói díj visszatérítése.

Amennyiben a fogyasztó által megadott, vagy ennek hiányában a fentiek szerint ismert teljesítési helyek mindegyikéről visszaküldésre kerül a Szolgáltató részére a vállalkozói díj, a Szolgáltató a szerződés megszűnésétől számított 5 (öt) évig elkülönítetten kezeli az összeget azzal, hogy ezen időszak alatt a fogyasztó vagy jogutódja részére – amennyiben jogutódlását megfelelően igazolni tudja – haladéktalanul köteles kifizetni az erre irányuló kérés esetén.

Amennyiben a visszafizetés Megbízó érdekkörében felmerülő okból hiúsul meg (Megbízó nyilatkozatának hiánya, bankszámlaszám megszűnése, megszüntetése, zárolása és új bankszámlaszám bejelentésének hiánya, postai kézbesíthetlenség), úgy Szolgáltató az eredménytelen visszafizetés esetén kamatfizetésre vagy egyéb járulékok megfizetésére nem köteles.

13.4. Többlétösszegek fizetése

- 13.4.1. A Szolgáltatót a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyannak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a vállalkozás olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többlétösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania. Erre figyelemmel pótmunkából, többlétmunkából eredő többlétösszeg fizetésére fogyasztónak minősülő Megbízó kizárólag abban az esetben köteles, ha a Megbízó megrendelése és a Szolgáltató visszaigazolása alapján a Megbízó a fizetendő összeget egyértelmű elfogadó nyilatkozatával tudomásul vette.

13.5. A panaszkezelés módja a felhasználói szerződés esetén

13.5.1. Panaszkezelés a Szolgáltatónál

- 13.5.1.1. A Szolgáltató a Megbízónak a szerződés teljesítésével, illetve a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait a Szolgáltató 2.1. és 2.2. pontban rögzített elérhetőségein fogadja.

A bejelentett panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval (sorszámmal) látja el, amelyet köteles a Megbízóval közölni.

- 13.5.1.2. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Szolgáltató a Megbízóval folytatott beszélgetést jegyzőkönyvben rögzíti, szolgáltató hangrögzítést nem alkalmaz. A panaszfelvételi jegyzőkönyvet Szolgáltató mindaddig tárolja, amíg a panasz kivizsgálása mindkét fél részére megnyugtató módon le nem zárult, legfeljebb azonban 90 napig. A panaszfelvételi jegyzőkönyv egy példányát a Megbízó ismert e-mail címére, ennek hiányában számlázási címére meg kell küldeni a felvételét számított 15 (tizenöt) napon belül.
- 13.5.1.3. A szóbeli (telefonon vagy az ügyfélszolgálati irodában történő személyes megjelenés során jelzett) panaszt a Szolgáltató – ha a panasz jellege ezt lehetővé teszi – azonnal kivizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy Megbízó a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy Szolgáltató a panaszról készült jegyzőkönyvet másolati példányban 15 (tizenöt) napon belül Megbízó kapcsolattartás érdekében megadott e-mail címére megküldi.
- 13.5.1.4. Írásban (e-mail vagy postai úton) bejelentett panaszt a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül köteles megvizsgálni és további 15 (tizenöt) napon belül köteles érdemben megválaszolni a Megbízó részére. A válasz megküldése a Megbízó regisztráció során megadott e-mail címére történő elektronikus levéllel, vagy amennyiben írásos kérelmében ezt a Megbízó kifejezetten kérte, úgy a Megbízó által megjelölt postacímre megküldött postai levéllel történik.
- 13.5.1.5. A panaszról felvett jegyzőkönyvet, írásbeli panasz esetén a bejelentett panaszt és a válasz másolati példányát Szolgáltató 5 évig köteles őrizni.

13.5.2. Panasz a Fogyasztóvédelemnél

Amennyiben Megbízó a jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. Az elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság a Megbízó lakhelye szerint illetékes Kormányhivatal.

A Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szerveinek elérhetőségét a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza, továbbá megtalálhatók az alábbi honlapon is: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

Amennyiben magánszemélyként kíván a Fogyasztó ügyet indítani, és rendelkezik ügyfélkapu hozzáféréssel, úgy az alábbi honlapon is kezdeményezheti a Fogyasztóvédelem eljárását:

https://magyarorszag.hu/szuf_ugyleiras?id=61bflc56-3705-4710-8d3d-8cfcdc972e26

13.5.3. ⁴ Békéltető Testület eljárása

A szerződés megkötésével és a szerződés teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Felhasználó a lakhelye

⁴ Változó szöveg, hatályos: 2024. 06. 01. napjától

szerint illetékes, a kereskedelmi és iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez fordulhat, amennyiben a Szolgáltatóval történő egyeztetése nem vezetett eredményre.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fogyasztóvédelmi tv.”) rendelkezései alapján a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott Fogyasztón kívül – fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatók a <https://bekeltetes.hu> honlapcímen is. A fogyasztók panaszaikkal az alábbi békéltető testületekhez fordulhatnak:

<i>Fogyasztó lakhelye (vármegye)</i>	<i>Illetékes testület</i>
<i>Baranya vármegye Somogy vármegye Tolna vármegye</i>	<i>Baranya Vármegyei Békéltető Testület Régióközpont: Pécs www.baranyabekeltetes.hu 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36., telefon: +36-72/507-154 Hivatali kapu KRID: 667360112, rövid neve: PBKIKBT e-mail: info@baranyabekeltetes.hu</i>
<i>Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye Heves vármegye Nógrád vármegye</i>	<i>Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület Régióközpont: Miskolc www.bekeltetes.borsodmegye.hu 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefon: 46/501-090 (új ügyek) 46/501-871 (folyamatban lévő ügyek) E-mail: bekeltetes@bokik.hu Hivatali kapu azonosító: 466467335, rövid név: BOKIKBT</i>
<i>Budapest</i>	<i>Budapesti Békéltető Testület Régióközpont: Budapest www.bekeltet.bkik.hu 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefon: 06-1-488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Honlap cím : bekeltet.bkik.hu Hivatali kapu KRID: 469532362, rövid név: BBT</i>

<i>Fogyasztó lakhelye (vármegye)</i>	<i>Illetékes testület</i>
<i>Csongrád-Csanád vármegye Bács-Kiskun vármegye Békés vármegye</i>	<i>Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Régióközpont: Szeged www.bekeltetes-csongrad.hu 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefon: +36-62/554-250/118 E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu Hivatali kapu KRID: 162127371, rövid név: CSMKIKBT</i>
<i>Fejér vármegye Komárom-Esztergom vármegye Veszprém vármegye</i>	<i>Fejér Vármegyei Békéltető Testület Régióközpont: Székesfehérvár www.bekeltetesfejér.hu 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefon: 06-22/510-310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu Hivatali kapu KRID: 352258915, rövid név: FMBT</i>
<i>Győr-Moson-Sopron vármegye Vas vármegye Zala vármegye</i>	<i>Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető testület Régióközpont: Győr www.bekeltetesgyor.hu 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefon: 06-96-520-217 email: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu Hivatali kapu KRID: 363053930, rövid név: GYMSMKIKBT</i>
<i>Hajdú-Bihar vármegye Jász-Nagykun-Szolnok vármegye Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye</i>	<i>Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Régióközpont: Debrecen www.hbmbekeltetes.hu 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745 Fax: 06-52-500-720 E-mail: bekelteto@hbkik.hu Hivatali kapu KRID: 457289758, rövid név: HBKIKBT</i>
<i>Pest vármegye</i>	<i>Pest Vármegyei Békéltető Testület Régióközpont: Budapest www.pestmegyeibekelteto.hu 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu Telefon: 06-1-792-7881 Panasz elektronikus beadása: http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php Hivatali kapu rövid név: PMKIKBEKEL, KRID azonosító: 560351920</i>

A békéltető testületek az illetékességi területeiken található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosítanak a fogyasztó részére.

A Fogyasztóvédelmi tv. szerint a békéltető testületek eljárása tekintetében Fogyasztónak minősülő Felhasználó a Békéltető Testület felé benyújtandó panaszát online is előterjesztheti a <https://bekeltetes.hu/publikus/online-ugy-inditas> honlapon található online vitarendezési platformon keresztül. Az online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait ebben az esetben az Innovációs és Technológiai Minisztérium Európai Fogyasztói Központ látja el, amelynek telefonszáma: +36 1 795 5233, postacíme: 1440 Budapest, Pf.: 1, e-mail címe: odr@itm.gov.hu.

Jelen ÁSZF 2024. június 1. napjától visszavonásig érvényes.