

Vásárlási Feltételek (ÁSZF)

Kérjük, olvassa el figyelmesen az Általános Szerződési Feltételek és Magatartási Kódex című dokumentumot és amennyiben webáruházunk vásárlója szeretne lenni, kizárólag akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat, ha annak minden pontjával egyetért és azt magára nézve kötelező érvényűnek tekinti! Ugyanakkor tájékoztatjuk, hogy a megrendelés leadásával Ön egyúttal elismeri, hogy a jelen dokumentumot megismerte, megértette, és a benne foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Ezen nyilatkozat hiányában a megrendelést nem tudjuk befogadni, a szerződés nem jön létre. Jelen dokumentum tartalmazza az Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF). A jelen dokumentum a szerződés részét képezi és nem módosítható, kivéve, ha a szerződő felek erről külön, kifejezetten megállapodnak.

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 elállási jog gyakorlásának feltételeit. A parfumekszer.hu (honlap) használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a bikestuff.hu-n elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják. Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandóak.

Hatályos ettől a naptól: 2021.06.13.

Általános információk

Az Általános Szerződési Feltételek letölthető PDF formátumban a webáruház honlapján (bikestuff.hu), a "Vásárlási Feltételek (ÁSZF)" menüpontban. Amennyiben böngészője nem támogatja a fájlformátum megnyitását, úgy egy, az említett formátumot kezelő szoftverre lesz szüksége (pl. Adobe Acrobat Reader). Igény esetén E-mail-ben, csatolmányként is elküldjük Önnek a dokumentumot. Ebben az esetben keresse ügyfélszolgálatunkat a "hello@bikestuff.hu" E-mail címen!

Felhívjuk figyelmét, hogy a BikeStuff.hu webáruház a korrekt módon nyújtott szolgáltatást, a teljeskörű információátadást, valamint a hatályos jogszabályoknak 100 %-ig való megfelelést szívügyének tekinti! Szolgáltatásainkat minden esetben igyekszünk úgy nyújtani, hogy azokat Ön ügyfélbarát módon, valamint a hatályos jogszabályokat teljes mértékben betartva vehesse igénybe! Webáruházunk adatvédelmi szabályzata, melyben a kezelt adatokról, az adatkezelő személyéről, valamint az adatkezelés módjáról olvashat, a weboldalunk láblécében, az „Adatvédelem” linkre kattintva érhető el.

A vállalkozás adatai

A vállalkozás tulajdonosa	Kocsány József, egyéni vállalkozó (AAM)
Székhely és postacím	4031 Debrecen, István út 93. 7. emelet 56. ajtó
Adószám	67753066-1-29 (EU-Adószám: HU67753066)
Statisztikai számjel	67753066-6202-231-09

Nyilvántartási szám	50700877
Vállalkozói ig. kib. okmányiroda	DMJV Polgármesteri Hivatal
Bankszámlaszám	16200254-10122417 (MagnetBank)
E-mail cím (információ)	office@bikestuff.hu
E-mail cím (ügyfélszolgálat)	hello@bikestuff.hu
Honlap	bikestuff.hu
Szerződés nyelve	magyar
Kamarai tagság	Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

A tárhely-szolgáltató adatai

Tárhely-szolgáltató neve	Netmasters Europe Kft.
Tárhely-szolgáltató székhelye	4200 Hajdúszoboszló, Diószegi S. u. 5
Tárhely-szolgáltató címe	1105 Budapest, Cserkesz u. 32
Tárhely-szolgáltató telefonszáma:	+36 30 923 4646
Tárhely-szolgáltató E-mail címe	szia@netmasters.hu

Tárhely-szolgáltató weboldala	netmasters.hu
Bankszámlaszám	11710002-20214085-00000000 (OTP)

A BikeStuff.hu székhelye szerint illetékes békéltető testület (jogszabály szerint igénybe vehető peren kívüli vitarendezési mód):

HAJDÚ-BIHAR MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Tel: 52-500-710,

52-500-745

Fax: 52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Vásárlás

Regisztráció

A vásárlás történhet regisztráció nélkül és regisztrációval is. Regisztrált vásárlóink gyorsabban vásárolhatnak, mivel a megrendelés érvényes leadásához elegendő belépniük, számlázási adataikat nem kell minden vásárlás alkalmával újra megadniuk.

A regisztráció során megadott regisztrációs adatok helyességéért a vásárló felelős, azok téves megadásából eredő károkat a vásárló viseli. Amennyiben a vásárló bejelentkezési adataival harmadik személy visszaél, a vásárló, az ennek tudomására jutását követően haladéktalanul köteles a vállalkozást értesíteni a "hello@bikestuff.hu" E-mail címen. A harmadik személy jogtalan adatszerzésének a körülményeit a vásárlónak kell bizonyítania, amennyiben ebből adódóan kár éri, és azt a BikeStuff.hu-val szemben kívánja érvényesíteni. **A vásárló köteles 3 munkanapon belül bejelenteni, amennyiben a regisztrációs adataiban változás történik,** ennek elmaradásából eredő károkat a vásárló viseli, illetve az ezzel a BikeStuff.hu-nak okozott kárt köteles megtéríteni.

Vásárlóink bármikor kérhetik, hogy a regisztrációs adataikat a BikeStuff.hu törölje. A Vásárló a törlés iránti igényét a "hello@bikestuff.hu" E-mail címen teheti meg a regisztrált E-mail címéről küldött elektronikus üzenetben, megadva felhasználói nevét. Mi azonnal elvégezzük a törlést és E-mail-ben értesítjük. A regisztrációs adatok törlésével a vásárló regisztrációja is törlésre kerül. Amennyiben a vásárló a regisztrációját maga törli a honlapon keresztül, úgy a regisztrációs adatokat a BikeStuff.hu a nyilvántartásából törli.

Kuponok, kedvezmények:

A kuponok kedvezményeket biztosítanak a BikeStuff.hu vásárlói számára. A kuponok beváltásával csökkenthető a vásárlás összege. A kuponokhoz különböző promóciók révén lehet hozzájutni, melyeket a BikeStuff.hu ad-hoc jelleggel hirdet meg a webáruház honlapján, közösségi oldalain, a hírlevélre feliratkozott vásárlói körében, valamint az egyéb kommunikációra használt csatornáin. A kuponos akciót a BikeStuff.hu teljes vásárlói bázisa, vagy szegmentált akció esetén annak egy csoportja veheti igénybe (pl.: csak a hírlevélre feliratkozottak). Amennyiben a vásárló fel kívánja használni a kedvezményre jogosító kupont, akkor annak kódját meg kell adnia a kosár oldalon található KUPON kód mezőben. A kupon, illetve a kedvezmény aktiválása a Kupon beváltása gomb megnyomásával történik meg. A rendszer automatikusan érvényesíti a kedvezményt. A kupon készpénzre nem váltható, részteljesítés nem lehetséges. A BikeStuff.hu kupon felhasználási

szabályzata rendelkezik a kuponok felhasználásának módjáról és feltételeiről. A szabályzat megtekinthető és letölthető a honlap (bikestuff.hu) láblécében.

Megrendelés

A BikeStuff.hu-n feltüntetett tartalmak ajánlatnak nem minősülnek. A BikeStuff.hu tartalma a vásárló ajánlatadására lehetőséget biztosító felhívásnak (ajánlati felhívás) minősül. A felek közötti szerződéskötés a megrendelés leadásával (vásárlói ajánlattétellel) és annak a BikeStuff.hu általi elfogadásával jön létre.

- A vásárló regisztráció nélkül is leadhatja rendelését.
- A rendelés leadása kizárólag a webáruház internetes felületén történhet.
- Kizárólag Magyarország területén biztosítjuk szolgáltatásainkat.
- A szállítási módtól függően változhat a fizetési mód.
- Ha a vásárló olyan szállítási módot választ, ahol többféle fizetési mód is elérhető, akkor a rendelés leadása előtt kiválaszthatja a számára szimpatikus fizetési módot.
- A megrendelés elküldését A "Megrendelés elküldése" gombra kattintva lehet megtenni (szerződéses ajánlatnak minősül).

A rendszer elküldi a megrendelés adatait a BikeStuff.hu részére, valamint értesíti a vásárlót (köszönőoldal és automatikusan kiküldött rendszerüzenet) a rendelés befogadásáról. Amennyiben a rendelés az adatellenőrzés után elfogadásra kerül, a vásárlót E-mail-ben értesítjük. Az értesítést 48 órán belül megteesszük. A termék futárnak történő átadásáról visszaigazolást adunk a vásárlónak. Ha Ön nem kapja meg a megrendelést visszaigazoló E-mail-t (legkésőbb 48 órán belül), kérjük, azonnal forduljon az ügyfélszolgálatunkhoz!

- Fenntartjuk a jogot a már a webáruház rendszerébe beérkezett megrendelések visszautasítására, törlésére, természetesen a vásárló informálása mellett.
- A feltüntetett termékárak adóval növelt árak és forintban értendők. Az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. Nincs csomagolási költség.
- Tájékoztatjuk vásárlóinkat, hogy a BikeStuff.hu tulajdonosa alanyi adó mentes, az árak nem tartalmazzák ÁFÁ-t..
- Az árak tájékoztató jellegűek. A BikeStuff.hu fenntartja a jogot az árak módosítására. Az árak módosítása nem terjed ki a már megkötött szerződésekre.
- A megrendelések feldolgozása hétköznapokon 8:00 és 17:00 óra között történik.
- A webáruházban elérhető minden termékhez mellékelünk magyar nyelvű használati utasítást. Amennyiben Ön nem találja a magyar nyelvű használati útmutatót a csomagban, kérjük jelezze felénk és E-mail-ben, csatolmányként elküldjük Önnek!
- A weboldalon megrendelhető termékárak változtatásának jogát fenntartjuk. A módosítás a BikeStuff.hu-n való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.
- Online bankkártyával történő fizetés kezdeményezésekor, az elektronikus fizetési értesítő kiküldése és a termék átvétele közötti időszakban bekövetkezett árcsökkenés esetén nem áll módunkban pénzt visszatéríteni. Az online fizetési tranzakció biztonsági ellenőrzése minimálisan 24 órát vesz igénybe, a termék átvétele csak ezt követően lehetséges.
- Ha a termék ára mellett 0 vagy 1 Ft-os, illetve nyilvánvalóan eltúlzottan alacsony (akciós árjelzés (plecsni) feltüntetése nélkül) ár szerepel, akkor a terméket nem szállítjuk ki, a szerződés nem jön létre ezen az áron, a módosítás jogát fenntartjuk, de a vásárló elállhat a vásárlástól.
- A BikeStuff.hu a kínálatában elérhető egyes termékek tulajdonságairól a termékoldalakon ad tájékoztatást.

Adatbeviteli hibák javítása

Amennyiben a vásárló a megrendelés leadása után észreveszi, hogy a megrendelés során hibás adatokat adott meg, azonnal jeleznie kell a BikeStuff.hu ügyfélszolgálatának (**hello@bikestuff.hu**) felé! A

Biketuff.hu nem vállal felelősséget az adatbeviteli hibák miatt bekövetkező károkért (pl.: a termék rossz címre kerül kézbesítésre).

Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A vásárló által elküldött ajánlat megérkezését a BikeStuff.hu késedelem nélkül, E-mail-ben, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja. A visszaigazoló E-mail tartalmazza a vásárló által a vásárlás, illetve regisztráció során megadott adatokat (számlázási, szállítási és személyes adatok), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termék(ek) listáját, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget.

A vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg a BikeStuff.hu-tól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló E-mail-t. Ha a vásárló a rendelését már elküldte a BikeStuff.hu részére és hibát fedez fel a visszaigazoló E-mail-ben közölt adatokban, azt azonnal jeleznie kell a webáruház felé (**hello@bikestuff.hu**) a hibás vagy nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

Fizetési módok és számlázás

Átutalásos (előre utalás) fizetési mód: Az vásárló a megrendelt termék(ek) árát azok kiszállítását, illetve átvételét megelőzően fizeti meg a rendelés után, a megadott E-mail címre küldött bankszámlára, banki átutalás útján. Átutalásos (előre utalás) fizetés esetén a megjegyzés (közlemény) rovatban a megrendelészámot (megrendelés azonosító) minden esetben szükséges feltüntetni. Átutalásos (előre utalás) fizetési mód választása esetén a vásárló a megrendelt termékek átvételére csak az átutalás jóváírását követően jogosult. A vételárat a vásárló köteles kiegyenlíteni a megrendelés elfogadását tartalmazó rendszerüzenet (E-mail), a vásárló Email postafiókjában való hozzáférhetővé válásától számított 3 munkanapon belül. Ha vásárlás értékének kiegyenlítése nem történik meg, áruházunk törli a megrendelést és erről visszaigazolást küld a vásárlónak.

Barion online kártyás fizetés: a fizetés online felületen keresztül történik, online fizetésre alkalmas bankkártyával, feltöltött egyenleggel, vagy anélkül. A fizetési mód használata külső félnél történő regisztrációt nem igényel, illetve opcionálisan választható. A fizetés kényelmes, gyors és nem utolsó sorban biztonságos. A Barion-nal történő fizetés esetén a vásárló kártyaadatái nem jutnak el a BikeStuff.hu-hoz. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló e-pénz kibocsátó, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013. A vásárlónak a Pénztárban a "Fizetés Barionnal" gombra kell kattintania, mellyel a Barion online fizetési rendszer oldalára jut, ahol elindíthatja a fizetést.

Utánvételes fizetés: Amennyiben a vásárló az utánvétellel történő fizetési módot választja, a vásárlás ellenértékét a csomag átvételének pillanatában kell megfizetnie. A szállítási módtól függően bankkártyával vagy készpénzben fizethet. Az utánvétellel történő fizetésnek nincs felára. Személyes átvétel esetén az utánvételes fizetési mód nem biztosított, a vásárlás ellenértékének megfizetését a csomag átvétele előtt kell teljesíteni.

Számlázás:

A webáruházban történt vásárlásokról a BikeStuff.hu elektronikus számlát (e-számlát) is küldhet a hagyományos számla helyett. Az e-számla az ÁFA törvényben meghatározott tartalommal bíró számla, melyet elektronikus formában bocsátunk ki, és ami fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyeggel rendelkezik. Az elektronikus aláírás hitelesen igazolja a számla kiállítójának személyét, továbbá biztosítja az elektronikus számla hitelességét, tartalmának megváltoztathatatlanságát, és az időbélyeggel együtt eleget tesz a 2007 évi CXXVII ÁFA törvény 175.§-ában foglalt követelményeknek. A törvény előírja, hogy az e-számlák csak eredeti elektronikus formában alkalmasak adóigazgatási azonosításra, így kérjük, őrizze meg e-számláit. Az e-számlák természetesen kinyomtathatók, ez egyenértékű egy hagyományos számla fénymásolatával.

A BikeStuff.hu a megrendeléskor megadott számlafizetői adatokra állítja ki számlát, melyet a számlafizető kérésére, vagy az előírt bizonylatadási kötelezettség szerint küld ki. A számlázási adatokban az előfizetés indulása előtt, legkésőbb a megrendelést követő 30 napig van lehetőség korrigálni, módosítani. A BikeStuff.hu a számlát csak forintban, és belföldi kézbesítési címre tud kiállítani.

Szállítás, szállítási idő és költség

Szállítási idő:

A szállítási idő 1-3 munkanap.

A webáruházban leadott rendelések a Magyar Posta, valamint a FOXPOST által jutnak el a vásárló által megadott szállítási címre. A szállítási költséget a rendszer automatikusan kiszámítja, melyről a vásárlót a webáruház a megrendelés véglegesítése, beküldése előtt tájékoztatja. A megrendelt termék(ek) tömege függvényében számítjuk a szállítási díjat. Minimális rendelési összeg nincs. A szállítási díj magában foglalja a csomagolási költséget. A 23.000 forint összeghatár feletti megrendelés esetén a kiszállítás ingyenes. A vásárló a webáruház honlapján (www.bikestuff.hu), a "Szállítás és fizetés" menüpontban bővebben tájékozódhat a szállítási módokról.

A termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ha az a kiszállítást végző személytől átvételre került, illetve, ha az átvételt igazoló dokumentumot a vásárló aláírta. Ez azt jelenti, hogy az átvételt követően, a futár távozása után a BikeStuff.hu-nak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni. A szállítólevél aláírásával a vásárló tehát elismeri, hogy az átvett csomag mind külsőleg, mind pedig tartalmát illetően megfelel a megrendelésében foglaltaknak (nem hiányos a csomag tartalma, nem sérült a csomagolás vagy a termék). Ha a vásárló sérülést tapasztal a terméken vagy a csomagoláson, illetve tudomására jut, hogy annak tartalma nem felel meg a megrendelésben rögzítetteknek, az átvétel során, a kiszállítást végző személy jelenlétében jegyzőkönyvet kell felvenni. A futárszolgálat munkatársa által elkészített és hitelesített jegyzőkönyv hiányában a BikeStuff.hu a kézbesítésért felelősséget nem vállal, utólagos reklamációt nem áll módjában elfogadni! Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét a BikeStuff.hu díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a BikeStuff.hu felelősséget nem vállal. A megrendelésre vonatkozóan az általános teljesítési határidő a rendelés visszaigazolásától számított legfeljebb 30 nap.

Jogfenntartás, tulajdonosi kikötés

Amennyiben a vásárló egy korábbi megrendelés alkalmával, a kiszállítás után nem vette át a csomagot (ide nem értve azt az esetet, ha a vásárló az elállási jogával élt), vagy a csomag "nem kereste" jelzéssel érkezett vissza a BikeStuff.hu-hoz, akkor az áruház a megrendelés teljesítését a vételár és a szállítási költségek előre történő kifizetéséhez köti. A BikeStuff.hu visszatarthatja a csomag átadását, ameddig nem győződik meg arról, hogy a csomag árának kifizetése sikeresen megtörtént.

Elállási jog

Az elállást vásárló az elállási nyilatkozat nevű dokumentum kitöltésével (elérhető a honlapon, de az ügyfélszolgálatról (hello@bikestuff.hu) is kérhető) vagy szabadon megfogalmazott (de egyértelműen elállási szándékot kifejező) nyilatkozattal teheti meg. A nyilatkozatot postán, a csomagba mellékelve vagy a "hello@bikestuff.hu" E-mail címre kérjük visszaküldeni. Postai feladás esetén kérjük a dokumentum ajánlott küldeményként való feladását, hogy bizonyítható legyen a feladás dátuma, így a nyilatkozat határidőben való megtétele. Elállás esetén a terméket vissza kell küldeni. A csomagot utólagos küldeményként nem vesszük át, a vételárat és egyéb költséget a jogszabályoknak megfelelően, külön utaljuk ki. Az elállási nyilatkozat PDF formátumban letölthető honlapunk láblécében.

Elállási / felmondási jog:

A vásárló 30 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, a vásárló jogosult 30 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést. Az elállási/felmondási határidő az a termék kézhezvételétől számított 30 nap. Ha a vásárló elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, a visszaküldendő termék mellé mellékelve vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címek valamelyikére: "hello@bikestuff.hu" vagy 4031 Debrecen; István út 93. 7. emelet 56. ajtó. Ebből a célból felhasználhatja a fent említett elállási nyilatkozatot is. A vásárló határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi (postára adja) elállási/felmondási nyilatkozatát.

Ha a vásárló eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a vásárló elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük a vásárló által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek miatt merültek fel, hogy a vásárló az általunk felkínált legolcsóbb, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha a vásárló más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja.

- Termék adásvételére irányuló szerződés esetében: Attól a naptól számított 30 nap elteltével jár le, amelyen a vásárló vagy a vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.
- Több termék szolgáltatásakor: Attól a naptól számított 30 nap elteltével jár le, amelyen vásárló vagy a vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi.
- Több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: Attól a naptól számított 30 nap elteltével jár le, amelyen a vásárló vagy a vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.
- Termék meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében: Attól a naptól számított 30 nap elteltével jár le, amelyen a vásárló vagy a vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy átveszi az első terméket.

A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy a vásárló nem igazolta, hogy azt visszaküldte. A kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A vásárló köteles terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét a vásárló viseli. E költségek legmagasabb becsült összege 15000 Ft. A vásárló kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Az elállási/felmondási jog nem gyakorolható az alábbi esetekben:

- 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.
- Olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.
- Lezárt csomagolású hang - és képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta.
- Hírlap folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével.

Garancia, szavatosság

A BikeStuff.hu a magyar jogszabályok szerinti jótállási és kellékszavatossági jogokat biztosítja. Egyes termékeknél ettől eltérő, kedvezőbb jótállást is vállal, amely jogosultság biztosítása az egyes termékeknél kerül feltüntetésre.

Az áruház jótállási jegyet állít ki, de a jótállási jog érvényesítése a vásárlást igazoló számlával is lehetséges. Felhívjuk a figyelmet, hogy a termékek kizárólag azok rendeltetése szerint használhatóak, az ennek megszegéséből eredő meghibásodások esetén a vásárló az adott hibára vonatkozólag nem élhet jótállási igénnyel.

KELLÉKSZAVATOSSÁG

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a BikeStuff.hu hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

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 kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. 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 felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt termék esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a BikeStuff.hu vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Költségviselés

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik. Ha a termék meghibásodásában az Önt terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában Ön köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a BikeStuff.hu e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Az érvényesített szavatossági igény terjedelme

A szavatossági igényt a szolgáltatott termék minden olyan hibája miatt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, amely a megjelölt hibát előidézte. Ha Ön a szavatossági igényét a terméknek - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

TERMÉKSZAVATOSSÁG

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az előzőekben meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, 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 a jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

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

- terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- 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 (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a vállalkozás jótállásra köteles a rendelet 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (pl.: műszaki cikkek, szerszámok, gépek), valamint az ott meghatározott körben azok tartozékai és alkotórészei (a továbbiakban - jelen pontban - együtt fogyasztási cikként hivatkozva) eladása esetén.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Jótállási jogok

A vásárló a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben alapján főszabályként kijavítási és a „Jótállási igény kezelésével kapcsolatos szabályok” pontban felsorolt esetekben kicserélési és pénz visszatérítési igénnyel élhet jótállási igényként a vállalkozás, azaz a BikeStuff.hu felé (továbbiakban: vállalkozás). A vásárló a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

Érvényesítési határidő

A jótállási igény a jótállás időtartama alatt érvényesíthető, a jótállás időtartama a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerint:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

Ezen határidők elmulasztása jogvesztéssel jár, azonban a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a vásárló a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta. A jótállási határidő a fogyasztási cikk Vásárló részére történő átadásakor indul, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás,

vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a vásárló a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

Jótállási igény érvényesítése

A kijavítás kezelésekor a vállalkozásnak törekedni kell arra, hogy a kijavítást 15 napon belül elvégezze. A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a vásárlót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a vásárló eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a vásárló részére visszatéríteni. A vásárló az ÁSZF elfogadásával hozzájárul, hogy számára a tájékoztatást elektronikus úton vagy a vásárló általi átvétel igazolására alkalmas más módon is megvalósulhasson.

Amennyiben a vállalkozás nem tudja a fogyasztási cikket 30 napon belül kijavítani:

- ha a vásárló ehhez hozzájárult, számára a kijavítás teljesíthető későbbi határidőben, vagy
- amennyiben a vásárló nem járul hozzá a kijavítás későbbi teljesítéséhez, vagy ezzel kapcsolatban nem nyilatkozott, számára a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül ki kell cserélni, vagy
- amennyiben a vásárló nem járul hozzá a kijavítás későbbi teljesítéséhez, vagy ezzel kapcsolatban nem nyilatkozott, de a fogyasztási cikk cseréjére sincs lehetőség, a fogyasztási cikk számláján, vagy nyugtáján szereplő eladási árat kell számára a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül visszatéríteni.

Amennyiben a fogyasztási cikk 4. alkalommal hibásodik meg a vásárló jogosult:

- a vállalkozás felé kijavítási igényel fordulni, vagy
- a kijavítási igény helyett a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a vételár arányos leszállítását kérni a vállalkozástól, vagy
- a kijavítási igény helyett a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztási cikket az vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatani, vagy
- amennyiben a vásárló ezen jogaival (kijavítás, árleszállítás és mással kijavíttatás a vállalkozás költségére) nem él, vagy ezekkel kapcsolatban nem nyilatkozott, számára 8. napon belül a fogyasztási cikket ki kell cserélni, ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a fogyasztási cikk számláján, vagy nyugtáján szereplő eladási árat kell nyolc napon belül visszatéríteni számára.

Kivételek

A „Jótállási igény kezelésével kapcsolatos szabályok” pont alatt írt előírások az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre nem vonatkoznak. Ezen termékek esetében is köteles törekedni azonban a vállalkozás arra, hogy a kijavítási igényt 15 napon belül teljesítse. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a vásárlót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

Jótállás és más szavatossági jogok

A jótállás a szavatossági jogok (termék és kellékszavatosság) mellett érvényesül, alapvető különbség az általános szavatossági jogok és a jótállás között, hogy a jótállás esetén a fogyasztónak kedvezőbb a bizonyítási teher. A 151/2003 Korm. Rendelet szerinti kötelező jótállás alá eső rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és

visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgáltatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

A vállalkozás vállalása a kötelező jótállás időtartama alatt nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve olyan feltételeket, amelyek hátrányosabbak azoknál a jogoknál, amelyeket a kötelező jótállás szabályai biztosítanak. Ezt követően azonban az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatóak meg, azonban a jótállás ebben az esetben sem érintheti a fogyasztó jogszabályból eredő -így köztük a kellékszavatosságon alapuló jogainak fennállását.

Három munkanapon belüli csereigény

Webáruházon keresztül (online) értékesítés esetén is érvényesül a három munkanapon belüli csereigény intézménye. Három munkanapon belüli csereigényt a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alá tartozó új tartós fogyasztási cikkek esetében lehet érvényesíteni, amely szerint, ha a 3 munkanapon belül érvényesíti valaki a csereigény intézményét, akkor a vállalkozásnak ezt úgy kell értelmeznie, hogy a termék az eladáskor már hibás volt és minden további nélkül a terméket ki kell cserélnie.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik

Szerzői jogok, adatvédelem

A BikeStuff.hu teljes tartalma és technikai megoldásai szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog (így különösen védjegyjog) alatt állnak. Ezen a szerzői jogok jogosultja a BikeStuff.hu vagy az általa felhatalmazott más jogalany. Ezen szerzői jogok kiterjednek a webshop felületének elrendezésére, szerkesztésére, a használt szoftveres és egyéb megoldásokra, ötletekre, illetve mindennek a megvalósítási módjára, mind a grafikai, mind az informatikai hátteret érintően.

A honlap (www.bikestuff.hu) tartalmának, valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználásához (kivéve igazolt és szükséges jogérvényesítés) a BikeStuff.hu előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal szintén az előbbi módon eszközölhető.

A BikeStuff.hu fenntart minden jogot a szolgáltatása minden elemére, így különösen a www.bikestuff.hu domainnévére, az ehhez tartozó aldomainekre, a BikeStuff.hu által foglalt minden más domainnévre, annak aloldalaira, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a BikeStuff.hu adatbázisának kilistázására, kisgyűjtésére, rendszerezésére, archiválására, feltörésére, forráskódjainak visszafejtésére irányul. A BikeStuff.hu-n való regisztrációval, illetve a megrendelés leadásával a vásárló elfogadja, hogy a BikeStuff.hu a megrendelés teljesítése során a vásárló által megadott adatokat a vonatkozó Adatvédelmi tájékoztató keretei között bármikor és bárhol, korlátozás és külön díj fizetése nélkül felhasználhatja.

Panaszkezelés

Vásárlóink panaszukkal az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak a BikeStuff.hu-hoz:

Levelezési cím: 4031 Debrecen; István út 93. 7/56.

Email: hello@bikestuff.hu (ügyfélszolgálat)

A beérkezett panaszok kivizsgálását a fogyasztóvédelmi jogszabályokat követve, legfeljebb 30 napon belül elvégezzük. A panaszokat kiemelten kezeljük, így tehát azokat leterheltségtől függően akár 15 napon belül elbíráljuk. A vásárló a panaszt E-mail-ben és postai úton is jelezheti a fenti elérhetőségeken. A panaszokról jegyzőkönyv készül, mely a vásárló részére átadásra, valamint a vállalkozás által öt évig megőrzésre kerül. Ha annak tartalmával a vásárló nem ért egyet, jelezze a BikeStuff felé és amennyiben mód van rá azt figyelembe vesszük. Amennyiben a vásárló a BikeStuff.hu választ nem fogadja el, úgy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, illetve megyei békéltető testülethez, vagy bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat, melyek elérhetőségét a jegyzőkönyv is tartalmazza.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

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>

Bírósági eljárás

A vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

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 kötelezettségként 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 bírságkiszabás 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 árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételének 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:

- a. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- d. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- f. 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,
- g. a testület döntésére irányuló indítványt,
- h. 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 Testületek és Fogyasztóvédelmi Hatóságok elérhetőségeit ezen dokumentum mellékleteként találja meg.

Online Vitarendezési Platform

A BikeStuff kötelezettséget vállal az esetlegesen felmerülő vitáknak az Európai Bizottság által létrehozott Online Vitarendezési Platformon keresztül történő rendezésére. Platform elérhetősége:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm>.

Az Online Vitarendezési Platform használata: Az ügyintézés regisztrációt igényel az Európai Bizottság által működtetett rendszerben, majd bejelentkezés után a fogyasztó benyújthatja panaszát online, a honlapon keresztül. A panasz benyújtását követően a vitarendezési platform továbbítja a beadott panaszt az ellenérdekű (pl.: kereskedő) félnek. Ezt követően a panasz benyújtójának és az ellenérdekű félnek meg kell egyeznie egy alternatív vitarendezési fórumról (vitarendezési testület), amelynek feladata eljárni az adott ügyben. Ezekről a platform tájékoztatni fogja az érintetteket. Amint megállapodás születik az említett fórumról, a platform továbbítja a megfelelő adatokat a vitarendezés megkezdéséhez. Amennyiben a felek 30 napon belül nem tudnak megállapodni, a panasz további feldolgozására nem kerül sor.

MELLÉKLET

Békéltető testületek

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Elnök: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Elnök: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu; bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Elnök: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Elnök: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Elnök: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Elnök: Dr. Vári Kovács József
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Elnök: Horváth László
E-mail cím: bekelteto@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-735
Fax száma: (52) 500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: hbkik@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Elnök: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Elnök: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Elnök: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8.
Telefonszáma: (1)-474-7921
Fax száma: (1)-474-7921
Elnök: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Elnök: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 420-180
Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Dr. Gáll Ferenc
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 429-008
Fax száma: (88) 412-150
Elnök: Dr. Vasvári Csaba
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-514
Fax száma: (92) 550-525
Elnök: Dr. Molnár Sándor
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

MELLÉKLET

Fogyasztóvédelmi hatóságok

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Osztályvezető: Récsányi Ilona
Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.
Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.
Telefonszám: +36 76 795 710,
Telefax: +36 76 795 721
E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont):
hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 12.00 és 12:30 - 15:00, pénteken 8.00 – 12.00

Baranya Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Osztályvezető: Kerner Helga
Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. II. emelet
Postacím: 7602 Pécs 2. PF: 315.
Telefonszám: +36 72 795 398
Telefax: +36 72 332 005

E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu
Nyitvatartás: hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 11.30, 13.00 – 16.00

Békés Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Osztályvezető: dr. Pethő Hajnalka Katalin
Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
Postacím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284.
Telefonszám: +36 66 546 150,
Telefax: +36 66 546 140,
E-mail: fogyved@bekes.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont):
hétfő / szerda / péntek: 8:00-12:00, kedd és csütörtök: 12:00-16:00

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Főosztályvezető-helyettes: Horváthné Szendrei Szilvia
Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589
Telefonszám: +36 46 506 071,
Telefax: ----
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
Nyitvatartás: hétfőtől csütörtökig 8.00 – 16.00, pénteken 8.00 – 14.00

Budapest Főváros Kormányhivatala

Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Fogyasztóvédelmi Osztály vezetője: Dr Bobál Pál,
Fogyasztói Kapcsolatok Osztály vezetője Selmeczi Zsuzsanna
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.
Telefonszám: +36-1 450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont):
Hatósági Tanácsadó Iroda:
Személyes ügyfélszolgálat (1052 Budapest, Városház u. 7.):
kedd: 09.00-13.00; 14.00-16.00, csütörtök: 09.00-13.00; 14.00-16.00, péntek: 10.00-12.00
telefonos ügyfélfogadás: +36-1/450-2598
hétfőtől- csütörtökig: 09.00-13.00; 14.00-16:00

Fogyasztóvédelmi Rezsipont:
Személyes ügyfélszolgálat (1052 Budapest, Városház u. 7.):
hétfő: 09.00-13.00; 14.00-16.00
szerda: 09.00-13.00; 14.00-16.00
telefonos ügyfélfogadás: +36-1/450-2592
hétfőtől- csütörtökig: 09.00-13.00; 14.00-16.00, pénteken: 09.00-13.00

Csongrád Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Osztályvezető: Petrik Sándor
Cím: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.
Postacím: 6701 Szeged, PF: 542.
Telefonszám: +36 62 680 530
Telefax: +36 62 680 531
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont):
hétfőn 8.00 – 17.00, keddtől - csütörtökig 8.00 – 16.00, pénteken 8.00 – 12.00

Fejér Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Főosztályvezető: Schneider Istvánné
Osztályvezető: dr. Czifra-Szabó Judit
Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626,
Telefax: +36 22 526-905
E-mail: fogyved@fejer.gov.hu
Nyitvatartás:
hétfőn, szerdán: 8.00 – 12.00; 13.00 – 15.30, pénteken: 8.00 – 12.00

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal

Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Osztályvezető: dr. Hajdu Klára
Cím: 9021 Győr, Türr István út 7.
Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.
Telefonszám: +36 96 795 950, +36 96 795 951
Telefax: +36 96 795 955
E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont):
hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 16.00
pénteken 8.00 – 13.00

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Főosztályvezető: dr. Molnár Péter
Cím: 4024 Debrecen, Tímár utca 17-19. (Bejárat a Varga utca felől)
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.
Telefonszám: +36 52 533 924,
Telefax: +36 52 327 753
E-mail: muszakifogyved@hajdu.gov.hu
Nyitvatartás:
hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 16.00, pénteken 8.00 – 14.00

Heves Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Főosztályvezető-helyettes: Lánchidi Csilla
Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.
Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.
Telefonszám: +36 36 515 598, +36 36 515 469,
Telefax: +36 36 323 587
E-mail: fogyved@heves.gov.hu
Nyitvatartás:
hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 16.00, pénteken 8.00 – 13.30

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Főosztályvezető-helyettes: dr. Lipták Gergely
Cím: 5000 Szolnok, Indigóház u. 8.
Postacím: 5001 Szolnok, Pf. 101.
Telefonszám: +36 56 513 336,
Telefax: ---
E-mail: kh.mefv@jasz.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont):
hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 16.00
pénteken 8.00 – 14.00

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Főosztályvezető: dr. Bures Gabriella,
Osztályvezető: Turza Gábor
Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.
Postacím: 2801 Tatabánya, Pf: 1607.
Telefonszám: +36 34 309 303,
Telefax: +36 34 309 302
E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont):
hétfőtől - csütörtökig 7.30 – 16.00, pénteken 7.30 – 13.30

Nógrád Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Főosztályvezető: Szomszéd Tamás,
Osztályvezető: Kolosiné dr. Lászlók Anett
Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Postacím: 3101 Salgótarján, Pf.: 308.
Telefonszám: +36 32 511 116
Telefax: +36 32 511 118
E-mail: fogyved@nograd.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont):
hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 16.00, pénteken 8.00 – 13.30

Pest Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Főosztályvezető-helyettes: Dr. Koller Edit
Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.
Postacím: 1399 Budapest, Pf.: 661.
Telefonszám: +36 1 236-3937,
Telefax: +36 1 236-3956
E-mail: fogyved@pest.gov.hu
Nyitvatartás:
hétfőtől - csütörtökig 9.00 – 12.00, 12.30 – 16.00, pénteken 9.00 – 13.00

Somogy Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Főosztályvezető: Brantmüller Zsoltné
Cím: 7400 Kaposvár, Nagy Imre tér 1.
Postacím: 7400 Kaposvár, Nagy Imre tér 1.
Telefonszám: +36 82 510 868,
Telefax: +36 82 510 661
E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu
Nyitvatartás:
hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 16.30, pénteken 8.00 – 14.00

Tolna Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Főosztályvezető-helyettes: Foltin Gyula
Cím: 7100 Szekszárd Kiskorzó tér 3.
Postacím: 7100 Szekszárd, PF: 127
Telefonszám: +36 74 510 414,
Telefax: +36 74 999 103
E-mail: fogyvedelem@tolna.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont):
hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 11.30, 13.00 – 16.00

Vas Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Osztályvezető: Szilágyi Ildikó
Cím: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8.

Postacím: 9701 Szombathely PF. 29.
Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219,
Telefax: +36 94 506 984
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Mb. osztályvezető: dr. Dobó-Kocsis Veronika
Cím: 8200 Veszprém, Budapest út 3-5.
Postacím: 8210 Veszprém, PF: 2184
Telefonszám: +36 88 550 510,
Telefax: -----
E-mail: vemkh.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu
Nyitvatartás:
Hatósági tanácsadó iroda: szerda: 8.00 – 16.00, péntek: 8.00 - 13.30
Rezsipont: hétfőtől - péntekig 8.00-16.00-ig.

Zala Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Főosztályvezető-helyettes: dr. Molnár Sándor
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.
Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.
Telefonszám: +36 92 510 530,
Telefax: +36 92 510 641
E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu
Ügyfélszolgálat (rezsipont): hétfőtől - csütörtökig 8.00 – 16.30, pénteken 8.00 – 14.00