Általános szerződési feltételek

1. Bevezetés

Vásárlás előtt figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és csak abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, magára nézve kötelező érvényűnek tekinti!

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a tavinoveny.hu weboldalon (a továbbiakban: honlap) elérhető szolgáltatás igénybevételének igénybevevő (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit. A Szolgáltató kiemelten fontosnak tartja, és mindent megtesz annak érdekében, illetve biztosítja azt, hogy Megrendelők ezen feltételeket a Szolgáltatóval létesülő szerződéses kapcsolat létrejötte előtt megismerjék. A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető tájékoztatások nyújtják. A Felhasználó a honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot az Általános Szerződési Feltételek külön értesítés és indoklás nélküli módosítására. Vevő felelőssége, hogy az Általános Szerződési Feltételek módosítását kövesse. A módosítást követően a webáruház használata az Általános Szerződési Feltételek módosításának elfogadását jelenti.

Termékeink megrendelhetőek online házhozszállítással illetve személyesen átvehetőek a telephelyen.

A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő további kérdések esetén Ügyfélszolgálatunk rendelkezésére áll!

2. A Szolgáltató

Név: Szabó László

Székhely: 5471 Tiszakürt, Arany János utca 12.

Levelezési cím: 5471 Tiszakürt, Arany János utca 12.

Telephely címe: 5471 Tiszakürt, Arany János utca 12.

Képviselő neve: Szabó László

Adószám: 74934326-1-36

Őstermelő igazolvány száma: 1690476

Számlavezető pénzintézet: Cib bank

Számlaszám: 10700309-56121281-51100005

IBAN számlaszám: HU09-1070-0309-5612-1281-5110-0005

E-mail cím: info@tavinoveny.hu

Telefonszám: +36-30/538-5625

3. A honlapon folytatott tevékenység

Weboldalunk cserepes és szabad gyökerű akváriumi és tavi növények értékesítésével foglalkozik magánszemélyek és viszonteladók részére. A termékeknél megjelenített képek a valóságtól eltérhetnek. A küldésre szánt növény mindig az évszaknak megfelelő fejlődési állapotban kerül kiszállításra.

4. Felhasználási feltételek

A Szolgáltató megjelölés alatt a terméket értékesítő webáruház üzemeltető (őstermelő) értendő.

4.1. Felelősség

A Honlapon található információk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Felhasználó a honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a honlap használói által tanúsított magatartásért és hogy a Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért. A szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

A Felhasználók által a honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a Honlap látogatásakor közvetlenül, közvetetten, véletlenszerűen felmerülő működési illetve tartalmi hibákért vagy hiányosságokért, nem vállal továbbá felelősséget a hibás adatok megadásából eredő esetleges hibákért.

Az Internet globális jellege miatt Felhasználó elfogadja, hogy a Honlap használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a Honlap használatával összefüggő bármely tevékenység a Felhasználó államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag Felhasználót terheli a felelősség.

Amennyiben a Felhasználó a Honlapon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni Szolgáltatónak. Amennyiben Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

4.2. Szerzői jogok

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, egyéb anyagok, Honlap felületének elrendezése, szerkesztése, a használt szoftveres és egyéb megoldások, ötletek, megvalósítások stb...) szerzői jogvédelem alá esik, így kereskedelmi célokra másolni, módosítani, terjeszteni tilos!

A Honlap tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás pl.:

adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

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

A Szolgáltatás igénybevételével a Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevétele során a Felhasználó által feltöltött adatokat a vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztató keretei között felhasználhatja.

5. A honlapon történő vásárlás

5.1. Megrendelés folyamata

A honlap termékbemutatási, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategóriarendszerbe sorolva találhatók meg. Az **Akciós termékek** kategóriában az áruházban kapható összes akciós termék megtalálható. Minden terméknél külön-külön szerepel az akció kezdeti és lejárati dátuma, vagy a kezdeti dátum és a **készlet erejéig** megjelölés. A **Többet olcsóbban** menüpont alatt találja azokat a termékeket, amelyekre az áruház több darab rendelése esetén mennyiségi kedvezményt biztosít. Az **Újdonságok** menüpontban találhatók a honlap kínálatában újonnan megjelenő termékek.

A kategória nevére kattintva a benne szerelő termékek listája látható. Ha az adott kategóriában lévő összes termék nem fér ki egy oldalra, akkor a termékek felett és alatt lévő számok segítségével lehet lapozni. A termék listáról a részletes termék oldal a termék nevére klikkelve érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról.

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

A választott termék a kosár gomb segítségével helyezhető a kosárba, a gomb mellett a szükséges darabszám beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt. A Kosár ürítése gomb segítségével lehetőség van a kosár teljes kiürítésére is. A Felhasználó a Megrendelés gombra klikkelve folytathatja a vásárlási folyamatot. Második lépésként lehetőség van belépésre, regisztrációra.

A regisztráció esetén az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia: e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, valamint ha ettől eltérő a szállítási cím. Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy jelszó megadása is szükséges. A sikeres regisztrációról a Felhasználó e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól, ez esetben új vásárláshoz újra kell regisztrálnia. A hozzáférési adatok titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A Felhasználó felelős az adatai frissítéséért, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre. Amennyiben a Felhasználó korábban regisztrált a honlapon, a megrendelési folyamat az e-mail címének és jelszavának megadásával folytatható.

A megrendelés következő lépéseként a Felhasználónak ki kell választania a számára megfelelő fizetési és szállítási módot. A Felhasználó egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt termékeket, azok mennyiségét. Adatbeviteli hibák esetén a ceruza ikon segítségével javíthat a megadott adatokon. Ha mindent megfelelőnek talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével véglegesítheti rendelését. Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé.

Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a belépést a **Vásárló Belépés** ablak, vagy a **Belépés** menüpont segítségével végezheti el. Belépés után megjelenik egy **Adatok módosítása** menüpont, ahol a regisztráció során megadott adatait tudja módosítani, valamint a leadott megrendelésének adatait, és állapotát követheti nyomon.

Az árak megtekintéséhez, a termékek kosárba helyezéséhez nem szükséges bejelentkezni. **Banki előre utalásos**, helyszínen készpénzzel, utánvétes illetve **PayPal**-es fizetési lehetőség is van.

Banki előre utalásos fizetés esetén a megrendelést követően a Szolgáltató a Felhasználónak e-mailben küldi el az utaláshoz szükséges adatokat, a számlavezető bank nevét, számlaszámát illetve a számlához tartozó tulajdonos nevét illetve a pontos végösszeget mely tartalmazza a szállítási költséget és a termékek árát. Miután a Felhasználó átutalta a pontos összeget, és a számlán ez jóváírásra került, a csomag feladásra kerül, erről illetve a csomag várható érkezéséről pedig a Szolgáltató e-mailben értesíti a Felhasználót.

Utánvétes fizetési opció kiválasztásánál a megrendelés beérkezését követően a Szolgáltató e-mailben tájékoztatja a Felhasználót a pontos fizetendő végösszegről majd e-mailben tájékoztatja a csomag feladásáról, várható érkezési idejéről.

Paypal-es fizetési lehetőségnél a Felhasználó a termékek Paypal költséggel emelt árát tudja azonnal kifizetni. A szállítási költséget mennyiségi és minőségi függése miatt külön kell fizetni. A Szolgáltató Paypal-en keresztül küld egy igénylést (számlát) a szállítási költséggel kapcsolatosan, és erről e-mailben tájékoztatja a Felhasználót.

Amennyiben az érkezést követően a Felhasználó a növények sérülését tapasztalja, lehetősége van a sérült növények teljes vételárának visszakérésére illetve az összes növény megsérülése esetén a szállítási költség is visszaigényelhető. Mindkét esetben van lehetőség a növények cseréjére is. Ekkor nem szükséges a sérült növényeket visszaküldeni.

A Kosár elmenthető későbbi vásárláshoz a "Kosár elmentése" gomb segítségével. Nincs kupon elfogadás és pontgyűjtés az áruházban.

5.2. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Szolgáltató a Felhasználót 48 órán belül tájékoztatja a visszaigazolásról. Ha a Felhasználó nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékeket nem köteles átvenni.

A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott adatokat, a rendelési adatokat, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

5.3. A szerződés létrejötte

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A Szolgáltató az automata visszaigazoló e-mailen felül küld a Felhasználó részére egy második e-mailt (külön elfogadó e-mail) 48 órán belül, amellyel a Felhasználó ajánlatát elfogadja, és így a szerződés az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló e-mail 48 órán belüli megérkezésével.

5.4. A szerződés iktatása

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető.

5.5. Számla

A Szolgáltató nyugtát illetve kérésre számlát állít ki. A nyugtát a termék(ek) megrendelése után, a csomagban juttatja el a Felhasználó részére. Telephelyen történő vásárlás esetén azonnal megkapja a nyugtát/számlát.

5.6. Fizetés

5.6.1. Előre utalás

Banki előreutalásos fizetés esetén a megrendelést követően a Szolgáltató a Felhasználónak e-mailben küldi el az utaláshoz szükséges adatok, a számlavezető bank nevét, számlaszámát illetve a számlához tartozó tulajdonos nevét illetve a pontos végösszeget mely tartalmazza a szállítási költséget és a termékek árát. Miután a Felhasználó átutalta a pontos összeget, és a számlán jóváírásra került, a csomag feladásra kerül, erről illetve a csomag várható érkezéséről pedig a Szolgáltató e-mailben értesíti a Felhasználót.

Amennyiben az érkezést követően a Felhasználó a növények sérülését tapasztalja, lehetősége van a sérült növények teljes vételárának visszakérésére illetve az összes növény megsérülése esetén a szállítási költség is visszaigényelhető. Mindkét esetben van lehetőség a növények cseréjére is. Ekkor nem szükséges a sérült növényeket visszaküldeni.

5.6.2. Utánvét

Utánvétes fizetési opció kiválasztásánál a megrendelés beérkezését követően a Szolgáltató e-mailben tájékoztatja a Felhasználót a pontos fizetendő végösszegről majd e-mailben tájékoztatja a csomag feladásáról, várható érkezési idejéről.

Amennyiben az érkezést követően a Felhasználó a növények sérülését tapasztalja, lehetősége van a sérült növények teljes vételárának visszakérésére illetve az összes növény megsérülése esetén a szállítási költség is visszaigényelhető. Mindkét esetben van lehetőség a növények cseréjére is. Ekkor nem szükséges a sérült növényeket visszaküldeni.

Utánvét díja: 495 Ft

5.6.3. Készpénzzel a helyszínen

Telephelyen történő vásárlás esetén készpénzes fizetésre van lehetőség.

5.6.4. Paypal

Paypal-es fizetési lehetőségnél a Felhasználó a termékek Paypal költséggel emelt árát tudja azonnal kifizetni. A szállítási költséget a rendelés mennyiségi és minőségi függése miatt külön kell fizetni. A Szolgáltató Paypal-en keresztül küld egy igénylést (számlát) a szállítási költséggel kapcsolatosan, és erről e-mailben tájékoztatja a Felhasználót.

Amennyiben az érkezést követően a Felhasználó a növények sérülését tapasztalja, lehetősége van a sérült növények teljes vételárának visszakérésére illetve az összes növény megsérülése esetén a szállítási költség is visszaigényelhető. Mindkét esetben van lehetőség a növények cseréjére is. Ekkor nem szükséges a sérült növényeket visszaküldeni.

5.7. Átvételi lehetőségek, Szállítás

5.7.1. Magyar Posta Logisztika (MPL - fuvar.hu Kft.)

Kiszállításra munkanapokon hétfőtől-csütörtökig van lehetőség.

A Felhasználó megadhatja a munkahelyének/szomszédjának címét is, ha hétköznap nem tartózkodik a regisztráció során megadott címen.

A csomag aktuális helyzetéről ezen linken lehet tájékozódni: KATT A SZÖVEGRE

A Felhasználó a csomagszámmal tud a Magyar Posta ügyfélszolgálati számán érdeklődni csomagja felől. Telefonszám: 06-40-46-46-46

A csomagszámról a Szolgáltató informálja a Felhasználót.

5.7.2. Személyes átvétel

Személyesen a telephelyen is van lehetőség az átvételre, előre egyeztetett időpontban. Telefonszám: +36 30/538-5625

6. Elállási jog

6.1. Elállási jog gyakorlásának menete

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó).

A terméknek, több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

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

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelt elállási nyilatkozat - mintát is. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 5. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

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

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

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A termék a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvéttel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

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

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

6.2. A Fogyasztót mely esetekben nem illeti meg az elállási jog

Romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében. (növények)

Olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

7. Jogérvényesítési lehetőségek

8.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja

A Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: Szabó László

Levelezési cím: 5471 Tiszakürt, Arany János utca 12.

Telefonszám: +36-30/538-5625

E-mail cím: info@tavinoveny.hu

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.

A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (telephelyen) szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

8.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

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 járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: http://jarasinfo.gov.hu/

Online vitarendezési platform: Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben. Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet. Az online vitarendezési platform itt érhető el: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU

8. Egyéb

9.1. ÁSZF, árak módosítása

A Szolgáltató jelen ÁSZFet, a honlapon forgalmazott termékek árait és egyéb feltüntetett árakat nem visszamenőleges hatállyal bármikor módosíthatja, a módosítás a honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

9.2. Technikai korlátok

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

9.3. Adatvédelmi szabályzat

A szolgáltató adatvédelmi szabályzata a következő címen érhető el: **http://tavinoveny.hu/vasarlasi_feltetelek?tab=privacy_policy**

9. ÁFSZ hatályba lépésének ideje

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2014. 05. 19.