

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) Kiss by Vivien Fashion Kft által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatások vonatkozásában az Eladó, valamint a szolgáltatást igénybe vevő fél (a továbbiakban: Vevő) lényeges jogait és kötelezettségeit, valamint a Szolgáltató által üzemeltetett www.kissbyvivien.hu weboldal (a továbbiakban: Weboldal) felhasználásának feltételeit tartalmazza.

A Weboldal használatához szükséges azon technikai tájékoztatások tekintetében, amelyeket a jelen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető tájékoztatások az irányadók.

A Vevő a Weboldal használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat azzal, hogy a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdések tekintetében, valamint az abban foglaltak értelmezésére a magyar jog az irányadó, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Elker. tv.), valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései.

I. Eladó

1. Az Eladó elsősorban ún. „outlet” terméknek minősülő lábbelik értékesítésével üzleti tevékenységük körében eljáró cég, akik a www.kissbyvivien.hu weboldalon lábbelik online értékesítését folytatják.

1. Adatok

Cégnév : Kiss by Vivien Fashion Kft.

Székhely: 1043 Budapest, Bocskai út 26. Fsz. 8. ajtó.

Levelezési cím: 1043 Budapest, Bocskai út 26. Fsz. 8. ajtó

Adószám: 32997983-1-41

Bankszámlaszám:10300002-13909012-00014907

IBAN:HU97 1030 0002 1390 9012 0001 4907

2. Kapcsolat

Ügyfélszolgálat

Név:Kiss Vivien

Cím: 1043 Budapest, Bocskai út 26. Fsz. 8. ajtó

Web: www.kissbyvivien.hu

E-mail: kissbyvivien2026@gmail.com

Telefon: +36 20 401 5400

3. Tárhelyszolgáltató adatai

Neve: Rackhost Zrt.

Címe:6722, Szeged Tisza Lajos Körút 41.

Weboldal: <http://www.rackhost.hu>

II. Általános rendelkezések

1. Az ÁSZF hatálya

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi Magyarország területén nyújtott minden olyan

elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra és jogügyletre, amely a

www.kissbyvivien.hu weboldalon

található elektronikus áruházában (a továbbiakban: Webáruház) keresztül történik.

2. A Weboldalon értékesített termékek meghatározása

Az Eladó a www.kissbyvivien.hu weboldalon ún. outlet terméknek minősülő cipőket értékesítését

folytatja. A Webáruházban létrejött szerződés távollévők között kötött szerződésnek minősül; mely

olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás nyújtására szervezett

távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a

szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt

lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

Vevőként a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerinti fogyasztó [a szakmája, önálló foglalkozása

vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy], illetve a 4. pont szerinti

vállalkozás [a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy]

járhat el. A fogyasztónak minősülő Vevőt bizonyos többletjogosultságok illetnek meg, melyek az

ÁSZF-ben rögzítésre kerülnek.

Outlet termék alatt kizárólag új (nem használt) termékek értendők, amelyek nem a legfrissebb

kollekciónak valók, esetleg nem az adott szezonra szólnak. A Weboldalon értékesített termékek

alapesetben nem hibás termékek, azonban a rendeltetészerű használatot nem akadályozó, esztétikai hibás termékek is értékesítésre kerülhetnek. Az Eladó az eladásra kínált esztétikai hibás termékek esetében a Weboldalon feltünteti az adott termék hibáját/ hibáit, így a Vevő a hibák ismeretében vásárolhatja meg ezen termékeket.

3. Webáruház látogatása, szerződés létrejötte

A Webáruház szolgáltatásai az év minden napján elérhetőek, azonban előre nem látható üzemzavar,

illetve a Weboldal karbantartása ideje alatt a szolgáltatás szünetel.

Az Eladó a termékeket kizárólag online értékesítik, azok a Webáruházban érhetőek el,

személyesen látogatható üzlethelyiség nem üzemel.

A Webáruház szolgáltatásait bárki, saját kockázatára jogosult igénybe venni.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Weboldal használata során harmadik személyek

jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

A Weboldal teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, stb.) szerzői jogvédelem alá esik, így

kereskedelmi célokra másolni, módosítani, terjeszteni tilos.

Felhasználó a Webáruház használatával magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben és az

Adatvédelmi Szabályzatban foglaltakat és az adatkezeléshez kifejezetten hozzájárul.

A Webáruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen

ÁSZF-ben meghatározott módon. Online vásárlás esetén a szerződés a fent nevezett Eladó és a

Vevő között jön létre, azzal, hogy az Eladó személye a megrendelés visszaigazolásával nyer

megerősítést, így az értékesített termék vonatkozásában a megrendelést visszaigazoló Eladó köteles

számlát kiállítani, illetve a Vevő ezen Eladóval szemben érvényesítheti a szerződésből, illetve a

vonatkozó jogszabályokból eredő jogait.

A jelen ÁSZF szerinti szerződés a Ptk. 6:82.§-a alapján elektronikus úton kötött szerződésnek

minősül, amelyre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), az elektronikus

kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások

egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A

szerződés – amennyiben

a Vevő a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes

személy [fogyasztó] – 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.

III. Különös rendelkezések

A megrendelés menete

A Weboldal termékbemutatói, valamint online megrendelési lehetőséget biztosít a Vevők számára.

A Weboldalon a Vevő menüpontok segítségével böngészhet, ahol a termékek kategóriarendszerbe

sorolva található meg. A kategória nevére kattintva a benne szereplő termékek listája látható. Abban

az esetben, ha az adott kategóriában lévő összes termék nem jeleníthető meg egy oldalon, akkor a

termékek felett és alatt lévő számok segítségével lehet lapozni. A termék listáról a részletes termék

oldal a termék nevére klikkelve érhető el, a Vevő itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék

részletes jellemzőiről, áráról.

A honlapon lehetőség van különböző paraméterek alapján terméket keresni. A keresési feltételeknek

megfelelő termék találatok a kategóriákhoz hasonlóan listászerűen jelennek meg.

A megrendelni kívánt termék lényeges tulajdonságairól, vételárának adóval (27% ÁFA) megnövelt

teljes (bruttó) összegéről, valamint a szállítás díjáról, időtartamáról és egyéb feltételeiről a Vevő a

termék nevére vagy a terméket ábrázoló képre történő kattintást követően tájékozódhat. Abban az

esetben, ha az adott termék esztétikai hibás termékként kerül értékesítésre, az

Eladók a termék hibáját részletesen megjelölik a termék adatlapján, az esztétikai hibákról külön fotókat tesznek

közzé.

A vételár minden esetben a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely, az általános

forgalmi adót tartalmazza. Eladó a Weboldalról megrendelhető termékek árai változtatásának jogát

fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép

hatályba, a módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.

Amennyiben az Eladó minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös

tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától

jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő 0 (nulla) Ft-os vagy 1 (egy) Ft-os árra, úgy

az Eladó nem kötelesek a terméket hibás áron teljesíteni és a vételár téves megjelöléséből eredő

esetleges kárt megtéríteni. Az Eladók ez esetben felajánlják a helyes (valós) áron történő teljesítést,

amelynek ismeretében a Vevő jogosult elállni a vásárlási szándékától.

A Vevő a „Kosárba” felíratra kattintva tudja a terméket virtuális kosarába helyezni, melynek

tartalmát a Weboldalon feltüntetett „Kosár” felíratra kattintva ellenőrizhet (kiválasztott termék

megjelölése, méret és egyéb specifikáció; darabszám; darab/bruttó vételár; fizetendő bruttó vételár).

A Vevő a Kosár felületen módosíthatja a megrendelését; további termékeket helyezhet a Kosárba,

illetve onnan el is távolíthat termékeket.

Abban az esetben, ha a Vevő a vásárlást befejezte és a megrendelését rendben találta, a „Fizetés”

felíratra kattintva véglegesítheti a megrendelését és előzetes regisztráció esetén bejelentkezhet

fiókjába.

A Vevő a Fizetési felületen kiválaszthatja a neki megfelelő fizetési és szállítási feltételeket.

Mindezeket követően a Vevő a „Fizetési kötelezettséggel járó Rendelés” felíratra kattintva adhatja

le végleges rendelését az Eladók részére. A megrendelés elküldésének a feltétele jelen ÁSZF és az

Adatvédelmi Szabályzat ismerete és elfogadása.

Amennyiben a Vevő az online megrendelési folyamatot az ott kért adatok megadásával

véglegesítette és a „Fizetési kötelezettséggel járó Rendelés” gombra rákattintott, úgy a megrendelés

létrejön, mely a Vevő részéről ajánlatnak minősül. Ezen ajánlat azonban nem jár automatikusan

azzal, hogy az Eladó a Vevő ajánlatát elfogadták. Eladók a Vevő megrendelését a beérkezését követő legkésőbb 48 órán belül automatikus e-mailben a visszaigazolják, mely automatikus email megerősíti, hogy az Eladók megkapták a Vevő által elküldött megrendelést. Az automatikus email a megrendelésének részleteit is tartalmazza. Ez az automatikus e-mail nem jelenti a Vevő megrendelésének elfogadását, csupán arról tájékoztatja a Vevőt, hogy megrendelése beérkezett az Eladóhoz. Ajánlatának/megrendelésének Eladóhoz történő beérkezése a Vevő részéről ajánlati kötöttséget eredményez. Az Eladó a Vevő ajánlatát (megrendelését) külön elfogadó e-mail útján fogadja el. A szerződés az ajánlat Eladó általi elfogadásáról szóló, az Eladó által a Vevő részére megküldött külön e-mail

Vevőhöz történő megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló email (48 órán belüli) megérkezésével. 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 Vevő megrendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő az Eladóhoz, illetve az Vevőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Eladó kizárják a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert a Vevő hibás e-mail címet adott meg a vásárlás során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tudnak fogadni. Az Eladó a megrendelés feldolgozását annak beérkezését követő 48 órán belül, munkanapokon 8.00 és 16.00 végzik el. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, úgy az azt követő napon kerül feldolgozásra.

A Vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha 48 órán belül nem kapja meg az Eladóktól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt. Amennyiben visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg, úgy a Vevő a kissbyvivien2026@gmail.com email címen, vagy a +36 20 401 5400 telefonszámán jelezheti az Eladó felé. A Vevő a megrendelés elküldését követően az Eladó által megadott ügyfélszolgálati egyéb elérhetőségeken is jelezheti esetleges problémáját, észrevételeit a megrendeléssel kapcsolatban. Ha a Vevő a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében hibát észlel, azt a visszaigazoló email beérkezését követő 4 (négy) órán belül jeleznie kell a Webáruház ügyfélszolgálatára felé (elektronikus levél útján, vagy telefonon) a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében. E határidő elteltét követően a megrendelést visszaigazoló e-mailt az Eladók akként tekintik, hogy az abban foglalt adatok maradéktalanul helytállóak és a Vevő által nem kifogásoltak. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése minden költséget tartalmaz. A megrendelést elfogadó Eladó papíralapú vagy elektronikus számlát állít ki, melyet a Vevő az áru átvételekor kap kézhez illetve a számla elektronikus úton kerül megküldésre. A Vevő köteles a csomagot kézbesítést követően késedelem nélkül megvizsgálni, a termékeken, a csomagoláson észlelt esetleges sérülés, vagy mennyiségi eltérés esetén köteles az Eladót a sérülésről készített fényképfelvétel megküldésével, igazolható módon értesíteni.

3. Fizetési és szállítási módok

3.1. Fizetési módok

A Szolgáltató által biztosított fizetési módok a következők:

Barion bankkártyás fizetés: Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013

– Banki átutalás útján: Vevő a rendelés teljes összegét előre, a rendelés visszaigazolását tartalmazó e-mailben megjelölt, az I.1. pontban megjelölt bankszámlaszámra fizeti meg.

3.2. Szállítási módok

Az Eladó a megrendelt terméke(ke)t Foxpost és GlS útján házhozszállítással, valamint Foxpost/ Packeta/ MPL csomagautomatába történő kézbesítés útján szállítja le azzal, hogy a kiszállítás ideje a fent nevezett

csomagkézbesítő szolgáltatók mindenkori üzletszabályzatában foglaltaknak felel meg. A Foxpost

házhozszállítással történő kiszállítás esetén a kiszállítást Foxpost a General Logistics Systems B.V.

(GLS) logisztikai társaság megbízásával teljesíti.

A megrendelt termék kiszállítása Foxpost házhozszállítás esetén 4-15 napot, míg Foxpost/ Packeta/ MPL

csomagautomatába történő kézbesítés esetén 2-8 napot vesz igénybe, azonban az Eladó a

kiszállítást teljesítő szolgáltatók késedelméért nem vállalnak felelősséget.

Vevő a megrendelést a kiszállítást teljesítő szolgáltatók által megadott adatok segítségével, az erre

rendszeresített webes felületen nyomon követhetik.

Vevő a fent nevezett csomagkézbesítő szolgáltatók működéséről az alábbi weboldalakon

tájékozódhatnak:

<https://foxpost.hu/>

<https://www.packeta.hu/>

<https://gls-group.com/HU/hu/home>

<https://posta.hu/>

Az Eladó a termékek kiszállításának költségét jogosult a megrendelés díjához hozzászámítani,

melyet a Vevő köteles viselni.

Abban az esetben, ha egy Vevőtől azonos napon több megrendelés is érkezik, ezek szállítási díja

összeghatártól függetlenül külön-külön kerülnek figyelembevételre, tehát a megrendelések

összevonására nincs lehetőség.

Az Eladó a termékek vonatkozásában szavatosságot kizárólag a termékgyártásából eredő

sérülésekre, állagromlásra vállal, a helytelen tárolásból, szállításból eredő állagváltozásért,

sérülésekért nem vállal felelősséget.

Amennyiben a rendelés kézbesítése a Vevő érdekkörében felmerülő okból nem teljesíthető, a Vevő nem mentesül fizetési kötelezettsége alól, a rendelés és a szállítás ellenértékének kiegyenlítésére továbbra is köteles, illetve a vételár előzetes megfizetése esetén annak visszatérítésére nem jogosult.

Az Eladó a terméket az eredeti dobozában vagy pótdobozban elhelyezve csomagolják, melyért külön díjat, költséget nem számítanak fel.

4. Elállás

A fogyasztónak nem minősülő magánszemélyt és a vállalkozásnak minősülő jogi személyt elállási jog nem illeti meg.

Fogyasztónak minősülő természetes személy Vevő esetében a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet szabályai alkalmazandók, mely Korm. rendelet 20. §-a alapján a fogyasztónak minősülő Vevőt indokolás nélküli elállási jog illet meg. A fogyasztónak minősülő Vevő ezen elállási vagy felmondási jogát az alábbiak szerint gyakorolhatja:

a) áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az árunak,

ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az

utoljára szolgáltatott árunak,

ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének

napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától

számított 14 (tizennégy) napon belül gyakorolhatja.

A fentiek nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az elállási jogát a szerződés megkötésének

napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

A fogyasztónak minősülő Vevő az elállási jogát az Eladó által rendszeresített és a Weboldalon közzétett nyilatkozat-minta felhasználásával, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő Vevő a fentiek szerint eláll a szerződéstől, az

Eladó haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14

(tizennégy) napon belül megvizsgálják a visszaküldött terméket, és abban az esetben, ha a

termék sértetlenül és hiánytalanul került visszaküldésre és azon használat jelei sem mutatkoznak, visszatérítik a Vevő által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget. A

Vevő kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét köteles viselni, kivéve, ha az

Eladó vállalta e költség viselését. Az Eladó a Vevőnek visszajáró összeget a Vevő által

igénybe vett fizetési móddal megegyező módon térítik vissza. A Vevő kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vevőt

ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

5. Kellékszavatosság

Az Eladó a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A Vevő kellékszavatossági igénye

alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog

teljesítése lehetetlen, vagy ha az az Eladónak – másik kellékszavatossági igény teljesítésével

összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti (árleszállítás), vagy a szerződéstől

elállhat, ha az Eladó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud

eleget tenni, vagy ha a Vevőnek a kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Tekintettel arra, hogy az Eladó a Webáruházban ún. outlet termékek (utolsó darabos, stb.) kerülnek

értékesítésre, kicserelésre nem minden esetben van lehetőség, így ezen igényeket az Eladó nem

minden esetben tudják teljesíteni.

A Vevő a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel

okozott költséget

köteles az Eladónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A Vevő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát az Eladóval közölni, mely a Ptk.

6:162. § (2) bekezdése alapján a hiba felfedezésétől számított 2 (kettő) hónapon belül számít

késedelem nélkül közlésnek. A közlés késedelméből eredő kárért a Vevő felelős.

A Vevő kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított 2 (kettő) év alatt évül el.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek az Eladót terhelik.

6. Termékszavatosság

Vállalkozás által fogyasztónak eladott termék hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól [a

termék előállítója és forgalmazója], hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő

határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt

forgalomba hozatalakor

hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő

tulajdonságokkal.

A gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

a) a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy

forgalmazta;

b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása

szerint nem volt felismerhető; vagy

c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó

kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba

felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A

közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától

számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

7. Panaszkezelés

A Vevő a vásárlás során esetlegesen felmerülő panaszait az I. pont alatt szereplő elérhetőségek valamelyikén teheti meg. Az Eladó panaszkezelése minden esetben térítésmentes.

7.1. Panasz előterjesztése

7.1.1. Szóbeli panasz

A Vevő szóbeli panaszát az Eladó haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben a Vevő a panaszkezelés módjával nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincsen lehetőség, úgy az Vevő panaszáról az Eladó jegyzőkönyvet vesz fel, és annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja a Vevővel. A jegyzőkönyv másolati példányát az Eladó átadja a Vevőnek. A panaszt annak beérkezését követően az Eladó megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontjáról a benyújtástól számított 30 (harminc) napon belül indokolással ellátott választ küld.

A panaszról készült jegyzőkönyv a következők adatokat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása
- e) az Ügyfél által vásárolt termék cikkszama vagy egyéb termék beazonosításra alkalmas azonosító
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt).

7.1.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a panaszügyet a beérkezést követően az Eladó megvizsgálja és vizsgálat eredményéről a Vevőnek a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül írásbeli választ küld.

Igény esetén a vizsgálat eredményéről a Vevőt az Eladó elektronikus úton értesíti.

A panaszt a hatályos jogszabályi előírások alapján az Eladó vizsgálja meg, utasítja el, vagy orvosolja.

Az Eladó válaszlevelében kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokaira. Az Eladó tájékoztatását egyértelmű, közérthető indokolással látja el, melynek során egyszerű nyelvezetet használ, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. Az Eladó törekszik arra, hogy válaszlevelében a Vevő valamennyi kifogására érdemi választ adjon.

7.2. Panasznyilvántartás

A panaszkezelés során következő adatokat kérheti el az Eladó el a Vevőtől:

- Ügyfél neve
- Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás cikkszama vagy egyéb azonosító száma
- panasz leírása, oka
- Ügyfél panasszal kapcsolatos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Eladó a panaszkezelés során a Vevő által benyújtott adatokat az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat az Eladó 5 (öt) évig megőrzi. A megőrzési

idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) az Eladó leselejtezi.

A panasznyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használja fel a Szolgáltató.

7.3. Békéltető testületi eljárás

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 az Eladó kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a Fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

Az Eladót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. 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.

Az illetékes békéltető testületek elérhetőségei a www.bekeltetes.hu weboldalon érhetők el.

A Vevő jogosult a fogyasztói jogvitákból eredő követelésének bíróság előtti jogérvényesítésére a

Polgári Törvénykönyv és a Polgári Perrendtartás szabályai szerint.

Az Európai Bizottság internetalapú platformot hívott életre, azon fogyasztók számára, akik

panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban,

és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Azok a vitarendezési testületek szerepelnek az online vitarendezési platform jegyzékében, amelyek

megfelelnek bizonyos minőségi előírásoknak, és amelyeket a nemzeti hatóságok is elismernek. A

honlap az EU 23 hivatalos nyelvén áll rendelkezésre.

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

7.4. Jogorvoslat

Amennyiben a Vevő panaszja teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy a Vevő az alábbi hatóságokhoz

és testülethez fordulhat:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII.

törvényben szabályozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető.

Cím: 1088 Budapest József krt. 6.

Telefonszám: 061/459-4836 vagy 061/459-4999

A Fogyasztók 2017. január 1. napjától panaszaiikkal a területileg illetékes járási hivatalokhoz is

fordulhatnak. A területileg illetékes járási hivatalok elérhetőségei a jarasinfo.gov.hu weboldalon található.

Online vitarendezési platform:

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU Rendelete alapján az Unióban tartózkodási hellyel

rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy

szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági

eljáráson kívüli rendezésére online vitarendezési platform vehető igénybe.

A vitarendezés részletes szabályai az alábbi linken keresztül érhetők el:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

IV. Egyéb rendelkezések

Az Eladó által üzemeltetett www.kissbyvivien.hu webáruház biztonsági foka megfelelő, használata

nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon

vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági

frissítéseit.

Az Eladó a Weboldalon való vásárlásra figyelemmel feltételezik a Vevő részéről az Internet

technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó

hibalehetőségek
elfogadását.

Az Eladó nem vállalnak felelősséget semmilyen kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás miatt

következett be. A Vevőt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

Az Eladó a Vevő által rendelkezésre bocsátott adatokat célhoz kötötten, kizárólag a megrendelés

teljesítése és az esetlegesen létrejövő szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében kezelik

és tárolják.

Azon cégek listája, melyek számára a Vevő, mint adatkezelő továbbadja az adatokat adatfeldolgozás

céljából megtalálhatók az Eladó „Adatvédelmi szabályzat és tájékoztató”

kiadványában, mely a

Weboldalon szintén elérhető.

Az Eladó az Ügyfél adatainak kezelésekor az információs önrendelkezési jogról és az

információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény mindenkor hatályos rendelkezései szerint,

valamint a természetes személyek személyes adatai védelméről és az adatok szabad áramlásáról az

Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete alapján járnak el.

Az Eladó bármikor jogosult a jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Az esetleges

módosítás a Weboldalon való megjelenést követő 8. (nyolcadik) napon lép hatályba és a hatályba

lépését követően adott megrendelések alapján létrejött jogviszonyokban alkalmazandó.