

## Általános Szerződési Feltételek

Jelen Általános Szerződési Feltételek Lőkös Gáborné EV. (Székhely: 8200 Veszprém, Viola utca 2.; Adószám: 55378655-1-39) mint Szolgáltató (a továbbiakban: "**Szolgáltató**") által üzemeltetett <https://balatoni-ingatlanpiac.hu/> internetes oldalon (a továbbiakban: **Honlap**) a felhasználókra (a továbbiakban: „**Felhasználó**”) vonatkozó általános szerződési feltételeket (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) tartalmazza.

A szerződés nyelve magyar és a szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat Üzemeltető nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető, és nem megtekinthető, ide nem értve a megrendelések adatait.

Üzemeltető semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

Felhasználó a Honlapon történő regisztrációval nyilatkozik az ÁSZF teljes terjedelmében való elfogadásáról, erre tekintettel kérjük a Felhasználókat szíveskedjenek jelen feltételeket az Adatvédelmi tájékoztatóval együtt figyelmesen átolvasni és értelmezni.

Felhasználónak minősül minden olyan természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet aki a Honlapra belépve azt böngészi, hirdetést helyez el, ingatlant kínál eladásra, vagy az iránt érdeklődik.

### 1. Általános rendelkezések

1.1 A Szolgáltató által nyújtott és a Felhasználó által igénybe vehető szolgáltatásokat a Szolgáltató bármikor szabadon módosíthatja, megszüntetheti vagy új szolgáltatásokat vezethet be.

1.2 A Felhasználó a Honlap használatának megkezdésével, felhasználói fiók létrehozása esetén, vagy bejelentkezés során tett kifejezett nyilatkozattal elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF, és az ahhoz kapcsolódó Adatvédelmi tájékoztató rendelkezéseit, kötelezettséget vállal az ÁSZF betartására.

1.3 A Szolgáltatónak lehetősége van ellenőrizni a feltöltött tartalmakat, de nem kötelessége azok tartalmát bűncselekményre, vagy illegális tevékenységre utaló tevékenység céljából vizsgálni.

1.4 A Szolgáltató a hirdetések tartalmáért nem vállal felelősséget, de dönthet úgy, hogy jelen felhasználási feltételek megszegése esetén, vagy hatósági eljárás keretén belül törölheti azokat. A hirdetés alapvetően – az alább részletezett feltételek mellett – ingyenes, de lehetőség van fizetett hirdetések megjelenítésére is. Utóbbi esetben a Felhasználó jogosult lehet a befizetett díj visszatérítésére, azonban Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a fizetett díjakat ne térítse vissza a következő esetekben:

- ha véleménye szerint a Felhasználó megsérti az ÁSZF feltételeit, beleértve és korlátozás nélkül a közzétételi szabályainkat
- ha eltávolította a saját hirdetését
- ha ismétlődő hirdetést adott fel

Felhívjuk figyelmét, hogy abban az esetben, ha a fentiek nem érvényesek, Szolgáltató esetenként

megvizsgálja az egyéni visszatérítéseket.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás egyes részeire vagy akár teljes egészére vonatkozó leállásokból, szüneteltetéséből, illetve a Honlap előzetes figyelmeztetés és értesítés nélküli megváltoztatásaiból eredő károkért.

1.5 A Felhasználó által elérhetővé tett hirdetésért (tartalomért), ideértve a tartalom által okozott vagy egyébként azzal összefüggésben felmerült mindennemű vagyoni- vagy nem vagyoni kárért kizárólag a Felhasználó tartozik felelősséggel.

1.6 A Szolgáltató nem avatkozik bele a Felhasználók közötti jogügyletekbe, jogvitákba, tranzakciókba, bármilyen vita kialakulásakor a Felhasználó mentesíti a Szolgáltatót mindennemű igénytől, követeléstől és kártérítéstől.

1.7 A hirdetés feltöltésekor a rendszer automatikusan létrehoz egy felhasználói fiókot, amelyet a Felhasználó által megadott e-mail cím, mint egyedi azonosító azonosít.

1.8 A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a rendszer időközönként a szolgáltatással összefüggő üzeneteket küldhet elektronikus levelezési címére. (pl: rendszerüzenet).

1.9 A Szolgáltató a nem megfelelő hirdetés szövegét nem módosítja, viszont ajánlásokat tehet annak módosítására. Addig amíg a jelzett változtatások nem kerülnek kijavításra a Szolgáltató megtagadhatja annak publikálását.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyes Felhasználókat, e-mail cím, IP cím, telefonszám alapján kiltson a Szolgáltatás eléréséből. A tiltás feloldása minden esetben egyedi elbírálás alá esik.

## **2. Jelen ÁSZF által tiltott dolgok**

2.1 A Honlapon tilos közzétenni minden olyan információt, adatot, szolgáltatást és dolgot, mely jogszabályba ütközik, jogellenes magatartásra ösztönöz, sérti a jó erkölcsöt.

A Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával kötelezettséget vállal arra, hogy olyan hirdetést vagy tartalmat (akár kép vagy szöveg) nem tesz közzé a Honlapon mely:

- jogszabályba ütközik, illetve ennek gyanúja felmerül
- nem a rovat jellegének megfelelő
- szerzői jogokat (különösen jogvédett termékek másolatai), személyhez fűződő jogokat, kegyeleti jogot, valamint személyes adatok védelméhez való jogokat sért
- erőszakra, jogszabálysértésre buzdít, illetve a személyes vagy közbiztonságot, környezetet, illetve természetet károsító magatartásra ösztönöz, önkényuralmi jelképeket tartalmaz
- félelemérzetet kelt
- amely a gyermek- és fiatalkorúaknak szól, és fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésüket károsíthatja, így különösen, ha a gyermek- és fiatalkorúakat veszélyes, erőszakos, továbbá a szexualitást hangsúlyozó helyzetben mutatja be
- tapasztalatlanságuk vagy hiszékenyséjük kihasználásával közvetlen felszólítást tartalmaz arra, hogy a felnőtt korúakat vásárlására ösztönözzék
- indokolatlanul hiányos tartalmú vagy nem nyújt kellő információt az ingatlanról, a valóságnak vélhetően nem megfelelő információt tartalmaz
- meztelen, vagy hiányos öltözötű embereket bemutató fénykép

- társkeresési, partner keresési célú szöveget, üzenetet tartalmaz
- politikai tartalom
- szexuális –erotikus jellegű szolgáltatás, -segédeszköz, -munka, -film
- másolat, replika termék
- internetről letöltött katalógusképet tartalmaz
- olyan képeket tartalmaz, melynek felhasználási jogaival a Felhasználó nem rendelkezik
- a szolgáltató megítélése szerint sértheti a szolgáltató, a szolgáltató üzleti partnerei vagy a szolgáltató felhasználóinak jogait
- a szolgáltató megítélése szerint sértheti a szolgáltató üzleti érdekeit
- közbiztonságra fokozottan vagy különösen veszélyes eszközök, fegyverek, lőszer, robbanószer, pirotechnikai anyagok, eszközök (pl. tűzijáték)
- fogadással vagy egyéb szerencsejátékkal kapcsolatos
- gyógyszer, gyógyszer-készítmények, kábítószer, tudatmódosító anyag, vagy ezekhez hasonló hatású szer
- más hirdetési vagy aukciós oldalra mutató linket tartalmaz
- valótlan, félrevezető információkat tartalmazó hirdetések
- több különböző ingatlan hirdetése egy hirdetésben
- tilos olyan képet feltölteni, amely nincs összhangban a hirdetés címével, leírásával
- tilos manipulált képet feltölteni, azokra hirdetést, ábrát vagy egyéb reklámot elhelyezni, továbbá tilos kiemelésre alkalmas keretet, feliratot elhelyezni
- tilos a hirdetést olyan mértékben módosítani vagy szerkeszteni, hogy az jelentős mértékben eltérjen az eredeti hirdetés tartalmától, témájától és ezáltal az ilyen hirdetésnek minősüljön

2.2 A Felhasználó tudomásul veszi, hogy Szolgáltató az engedélyezett hirdetések publikálását előzetes indoklás nélkül visszavonhatja, vagy kérheti annak hitelességének ellenőrzést, valamint a publikálás előtt ellenőrzött hirdetések jóváhagyását akár indoklás nélkül is megtagadhatja. Különös tekintettel az alábbi esetekben a Szolgáltató fenntartja a hirdetések inaktíválásának vagy törlésének jogát:

- az ÁSZF 2. pontjában rögzített tartalom típusok esetén
- reklámtörvényi tilalmakba ütköző hirdetés
- megtévesztő információt tartalmazó hirdetés
- a helytelen kategóriában feladott hirdetés
- jogsértést megvalósító hirdetés
- duplikált hirdetések
- egyeseket kizáró, kirekesztő magatartást tanúsító vagy a piaci működést gátló hirdetések (pl. ezért nem megengedett a „közvetítőik kíméljenek” stb. szöveg használata)
- tartalom technikai problémát okoz a szerveren, nem megfelelő formátumú
- replikák, nemzetközi, hazai védjegy oltalmakat sértő kifejezések, termékek
- más hirdetési vagy aukciós oldalra mutató linket tartalmazó hirdetések
- a sorozatosan törölt, majd újra feladott hirdetéseket
- a nem az ingatlant és/vagy a tartozékát és/vagy környezetét bemutató fotóval ellátott hirdetéseket
- több felhasználói fiókból hirdetett ugyanazon hirdetések, melyek egyetlen Felhasználóhoz kapcsolhatók

2.3 A Honlapon csak egyszer szerepelhet egy adott Felhasználó által feltöltött hirdetés. Ha valami okból a Felhasználó az ingatlan újra feladása mellett dönt, akkor a Szolgáltató köteles törölni az előző ugyanolyan tartalmú hirdetést. Az oldalon tilos az azonos tartalmú hirdetések többszöri feladása.

### **3. Hirdetés feladása**

3.1 A hirdetés feladása regisztrációval kezdődik. Regisztráció során a Felhasználó megadja mindazon adatait, melyeket az oldalon elhelyezett űrlap kér, ill. szabad szöveges rész kitöltésére is van lehetőség az ingatlan jobb vagy részletesebb bemutatása érdekében. A szabad szöveges részben Szolgáltató 4000 karakter terjedelmet biztosít egy-egy hirdetéshez. A hirdetés feladásánál a \* gal megadott mezők kitöltése kötelező.

3.2 A hirdetésnél feladott fényképek feltöltése 16:9 oldalarányú lehet és egy regisztrált Felhasználó hirdetésenként legfeljebb 18 kép ingyenes feltöltésére jogosult. A normál méret 1440 x 810 pixel, nagysága kb. 200 kB. Abban az esetben, ha valaki ettől nagyobb képet tölt fel, a rendszer azt automatikusan lekcisinyíti 1440 x 810 pixel nagyságúra. Kisebb képet beküldése esetén az lesz a mértékadó képnagyság. Ajánlott képformátum: WEBP, JPG. A fényképek készülhetnek: az utcáról, a környezetről, az épületről, telekről, belső helyiségekről (...), általában az ingatlan értékét bemutató képek, lehetnek, mint panoráma, vízpart (stb.).

3.3 A Felhasználó kizárólag olyan képet, alaprajzot, alaprajz fényképét, videót tehet közzé, ami felett rendelkezik, ill. valamilyen jogalapja erre felhatalmazza. (pl. tulajdonos, megbízott ingatlan közvetítő)

3.4 A hirdetés feladásához kötelezően megadott elemek: a hirdetés címe, a hirdetés kategóriája, a hirdetés leírása, a hirdetésben szereplő ingatlan ára és az érintett település/régió megnevezése.

3.5 A feladott hirdetések automatikusan megjelenítésre kerülnek a találati listában, azonban az így feladott hirdetések is ellenőrzésen esnek át, esetleges probléma esetén pedig inaktív státuszba kerülnek. A feladott hirdetések 60 napig jelennek meg a találati listában, majd ezt követően a Felhasználó dönti el, hogy a tartamot meghosszabbítja vagy törli a hirdetést.

A Felhasználó a hirdetését bármikor törölheti, amit a Szolgáltató az ettől számított 30 napon belül hajt végre rendszer szinten.

### **4. Felelősség**

4.1 A Felhasználó által a Honlapon elérhetővé tett tartalomért, a tartalom által okozott vagy azzal összefüggésben felmerült mindennemű vagyoni vagy nem vagyoni kárért kizárólag a Felhasználót terheli felelősség, az Szolgáltató ezen tartalmakért semmilyen felelősséget nem vállal.

4.2 A Felhasználó köteles a Szolgáltatást a hatályos jogszabályok, és a jelen Szabályzat rendelkezéseinek betartásával használni.

4.3 A Szolgáltató nem vállal felelősséget az oldalakon elhelyezett információkért, azok helyességéért vagy valóság tartalmáért.

4.4 Tartalmak eltávolításáról a Szolgáltató nem köteles sem előre, sem utólag értesíteni annak tulajdonosát.

4.5 A Szolgáltató nem vállal felelősséget semmiféle kárért és nem tehető felelőssé semmilyen közvetlen vagy közvetett, járulékos vagy másodlagos károkért, elmaradt nyereségből, jövedelem elmaradásából vagy használat kiesésből származó olyan károkért, amelyek az Honlapon található információból fakadnak ill. azzal kapcsolatosak. Függetlenül attól, hogy az ilyen károk szerződéssel, hanyagsággal, polgári peres eljárással, jogszabályokkal, törvényi rendeletekkel vagy egyéb ügyekkel kapcsolatosak. Ugyanakkor minden megtesz, hogy rendszeréből eltávolítsa azokat a felhasználókat,

Felhasználókat, akik bizonyíthatóan kár okozás céljából használják azt. A szolgáltatással kapcsolatos jogsértések esetén Szolgáltató a jogszabályok által megkívánt keretek között együttműködik a hatóságokkal a jogsértést elkövető személyek felelősségre vonása érdekében. Felhasználó viseli a szolgáltatás használatával járó valamennyi kockázatot és felelősséget is, ideértve többek között a más felhasználók által a szolgáltatás által hozzáférhetővé vagy elérhetővé tett káros tartalmak (például vírusok, férgek) által a Felhasználó számítógépes rendszerében okozott károk és egyéb veszteségek kockázatát, valamint a használat során Felhasználónál keletkezett és a másoknak okozott kárt is.

4.6 A Szolgáltató nem vállal felelősséget sem látogatói, sem felhasználói oldal felé a szolgáltatás teljes egészére vagy csak egy részére vonatkozó – akár előzetes értesítés nélküli – szüneteltetéséből, illetve a teljes leállításából eredő károkért, továbbá nem vállal felelősséget a változtatásokból eredő károkért sem.

## **5. Felhasználói szolgáltatások**

5.1 A Felhasználó a Honlapon elhelyezett Regisztráció gombra kattintva tud regisztrálni. A Felhasználó a regisztráció során köteles megadni az email címét és jelszavát. Egy email címmel csak egy regisztráció lehetséges, valamint a Honlapon minden Felhasználó egyszer regisztrálhat. A Felhasználó regisztrációja a Felhasználó személyéhez kapcsolódik, nem a regisztrációkor megadott egyéb adataihoz. A Szolgáltató törli azokat a felhasználói fiókokat, amelyek többszöri regisztrációra utalnak (pl. név, ip cím, host tekintetében egyezőséget mutatnak), akkor is, ha az adott fiókok külön-külön email címről kerültek aktiválásra. A regisztrációt az email címre kiküldött módon van lehetőség aktiválni, 48 óra elteltével az a személy, aki nem aktiválja regisztrációját, az email cím törlésre kerül. A sikeres regisztrációt követően a Felhasználónak lehetősége van további adatok megadására (lásd 3. pont, Hirdetés feladása)

5.2 A regisztrációval kialakított Fiók a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében a Felhasználónak nyújtott digitális szolgáltatás. A Felhasználó az e-mail címmel és a Jelszóval hozzáférést kap a Fiókhöz.

5.3 A regisztráció történhet külső szolgáltató által, ez esetben az átadott adatok kerülnek tárolásra rendszerünkben, amelyekről bővebb információt a külső szolgáltató szolgáltat. A külső forrásból származó regisztráció elengedhetetlen eleme, hogy a Felhasználó engedélyezze az email címének átadását. Amennyiben a Felhasználó nem engedélyezi ezen adatok átadását, rendszerünk nem engedélyezi a Honlap használatát. A Szolgáltató jogosult törölni a nyilvánvalóan hibás vagy hamis adatokat, továbbá kétség esetén jogosult a Felhasználó valódiságát ellenőrizni.

5.4 A felhasználó név nem tartalmazhat telefonszámot, e-mail címet, URL címet, trágár, obszcén vagy bántó kifejezést. Amennyiben a Felhasználó ilyen felhasználói nevet ad meg, a Szolgáltatónak lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatást korlátozza, vagy a Felhasználó regisztrációját végleg törölje. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Felhasználó regisztrációját visszautasítsa, így különösen valótlán, vagy hiányos adatok megadása esetén. A Szolgáltatás hitelességének megőrzése érdekében a Felhasználó által hirdetés feladásakor megadott neve minden esetben nyilvánosságra kerül a hirdetés Honlapon történő megjelenésével egy időben.

5.5 A Felhasználó köteles pontos és valós elérhetőségeket (teljes név, telefonszám, e-mail cím) szerepeltetni adatai között és az általa feladott hirdetésekben. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy ezek az adatok nem valósak vagy a Felhasználó ezen adatok alapján nem elérhető, akkor Szolgáltató jogosult a Felhasználó hozzáférést korlátozni és az adott hirdetést felfüggeszteni.

5.6 Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben a 18. életévét még nem töltötte be, a Honlap használatához és a jelen ÁSZF elfogadásához törvényes képviselője hozzájárulása szükséges. A Szolgáltató ezen törvényes képviselői hozzájárulás elmaradásából eredő károkért és hátrányos jogkövetkezményekért nem felel.

5.7 A Szolgáltató jogosult indoklás nélkül felfüggeszteni a Felhasználó fiókját abban az esetben, ha a Felhasználó a tevékenységével megsérti az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat.

5.8 A Felhasználó a regisztrációját bármikor, indoklás nélkül törölheti. A Felhasználó a regisztráció során megadott vagy a belépés során használt e-mail címről küldött kérelemmel is kérhetik a regisztrációs fiók és személyes adataik törlését.

## **6. Szolgáltatási díjak**

6.1 A Szolgáltató a Felhasználók számára korlátozott számú ingyenes hirdetésfeladást biztosít, az ezen felül további hirdetések egyszeri díj ellenében tölthetők fel.

- magánszemély Felhasználó által ingyenesen megjeleníthető hirdetések száma: 2 db
- szolgáltatók, ingatlanközvetítők által ingyenesen feladható hirdetések száma: 30 db

A megadott db-szám feletti igényt meghaladó hirdetésért egyedi megállapodás szerint díjat kell fizetni. E megállapodás nem része a jelen ÁSZF-nek, annak feltételeit a Szolgáltató és a Felhasználó külön szerződés keretében fogja rögzíteni.

A Felhasználó a Szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül a Szerződéstől indoklás nélkül (de írásban) elállhat, illetve a Szerződés teljesítésének megkezdését követően azt indoklás nélkül felmondhatja.

### **6.2. Hirdetés típusai**

A 6.1 alatt taglalt ingyenesen feladható hirdetés érvényessége 60 naptári nap, amely mindaddig hosszabbítható, amíg az ingatlan eladásra nem kerül, vagy Felhasználó nem törli. A törölt hirdetés helyére új ingatlan hirdetést adhat fel a Felhasználó ingyenesen a kvóta korlátjáig.

A 6,1 szerinti kvótát meghaladó díjköteles hirdetés díja, a megjelenés időtartama, a meghosszabbítás lehetősége és az így megjeleníthető hirdetések száma is külön megállapodás szerint lehetséges.

## **7. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása**

A Szolgáltató bármikor jogosult az ÁSZF egyoldalú módosítására azzal, hogy a módosításról tájékoztatja a Felhasználókat. A módosítást követően a Szolgáltatás és a Honlap használata az ÁSZF módosításának elfogadását jelenti.

A Szolgáltató továbbá fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Honlapon, előzetes figyelmeztetés nélkül.

## 8. Szerzői jogok

A Honlap egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai és a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem alatt állnak.

A Honlap tartalmának, valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása az Üzemeltető előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett.

A Honlap használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Felhasználónak a Honlapon szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására.

## 9. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS ÉS ÉRTESEK

9.1 Az üzleti Felhasználók részére a Szolgáltató kizárólag e-mailen biztosít ügyfélkapcsolatot, de az így beterjesztett panasz nem minősül fogyasztói panasznak.

9.2 A Szolgáltató ügyfélkapcsolati elérhetőségein az üzleti Felhasználó kérdést intézhet a Szolgáltatóhoz, panaszt tehet, hibát jelenthet be, illetve igényt érvényesíthet. Egyéb jognyilatkozat megtételére (pl. elállás) az üzleti Felhasználó írásban, postai úton köteles.

9.3 A Szolgáltató által, egyedi megállapodás alapján számlázott díjakra vonatkozó vitatása esetén az üzleti Felhasználó vitatását tényét és annak indokait írásban köteles megküldeni a Szolgáltató részére, haladéktalanul, de legkésőbb azok esedékességétől számított 5 napon belül. A bejelentésnek a vitatott összeg megfizetésére nincs halasztó hatálya. A bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul vizsgálja és annak eredményéről a bejelentés kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztatást ad. Amennyiben a Szolgáltató vizsgálatának eredménye szerint az üzleti Felhasználó jogszerűen számlázható díjakhoz képest túlfizetésben van, a többlettel elszámol felé.

9.4 A Szolgáltató az üzleti Felhasználót a szerződést érintő kérdésekről, így különösen fizetési késedelemről, felfüggesztésről, szüneteltetésről, korlátozásról, karbantartásról, módosításokról az az Egyedi Szerződésben kapcsolatfelvételi helyként meghatározott emailre, vagy ha az üzleti Felhasználó nem rendelkezik Egyedi Szerződéssel, akkor a fiók regisztráció során megadott e-mailre küldött értesítéssel jogosult tájékoztatni.

9.5. Az Üzleti Felhasználóval kapcsolatos panaszok kezelésére az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/1150 számú rendelete irányadó.

### Panaszkezelés nem üzleti Felhasználó esetében

A Szolgáltató a jelen Panaszkezelési eljárás szerint kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

- Iktatja és rögzíti a beérkező panaszokat
- Biztosítja a panaszok gyors és hatékony kivizsgálását
- Garantálja a panaszok megkülönböztetés nélküli, egyenlően egyforma szabályok szerint történő kezelését és kivizsgálását.

A Szolgáltató a jelen szabályokat az alábbi jogszabályok és az Európai Unió alábbi jogi aktusa figyelembevételével alkotta meg:

- A fogyasztóvédelemtől szóló 1997. évi CLV. törvény vonatkozó rendelkezései
- Az Európai Parlament és a Tanács EU 2016/679 Rendeletében (továbbiakban általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR)

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény (a továbbiakban: Infotv)

### **Főbb fogalom meghatározások:**

**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, szolgáltatást igénybe vesz vagy az áruval, szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

**Vállalkozás:** aki az olyan tevékenységét, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti, önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi;

**Szolgáltatás:** termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában;

**Békéltető testület:** tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett. Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a Szolgáltató közötti szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a Szolgáltató között külön megkötésre kerülő szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

**Panasz:** a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, az ügyfélnek a szerződés fennállása alatti, a Szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő– tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

**Panaszos:** az az ügyfél, aki a Szolgáltató bármely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást vagy ajánlatot kér. Panaszos lehet az a személy is, aki a Szolgáltató eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja. A panaszos természetes személy és jogi személy is lehet egyaránt.

### **Kik intézhetik a panaszokat:**

Az írásban előterjesztett panaszokat az a személy (a Szolgáltató képviselője) veszi fel, akihez az írásban beérkező panasz beérkezik. A panasz felvételét végző köteles a panaszt legfeljebb 24 órán belül továbbítani a panasz kivizsgálóinak.

A panasz kivizsgálását a Szolgáltató végzi, és a vizsgálat eredményét 30 munkanapon belül továbbítja a panaszos részére.

**Panaszt tenni lehet:** írásban postai, vagy elektronikus levélben

A panaszos személyesen, vagy képviselője útján is eljárhat. A képviselő képviseleti jogosultságát hitelt érdemlően köteles igazolni. A meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erőjű magánokiratba kell foglalni. Jegyzőkönyv felvétele esetén a panaszos neve mellett fel tüntetni a panaszos meghatalmazotti képviselőként eljáró panaszbenyújtó személy nevét is.

### **Panasz kivizsgálása:**

A panasz kivizsgálására valamennyi vonatkozó körülmény figyelembevételére kerül sor.

A panasz kivizsgálásának eredményéről Szolgáltató pontos, közérthető és egyértelmű indoklással együtt ad tájékoztatást.

#### **A panasz elutasítása:**

A Szolgáltató a hozzá intézett panaszok kivizsgálása, valamint az azokra adandó válaszok és megoldások kialakítása során arra törekszik, hogy ügyfélközpontú, fogyasztóbarát módon mérlegelje és értékelje a bejelentésbe foglaltakat, és a panaszokat teljeskörűen és mindkét fél számára megnyugtató módon zárja le. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a válaszában köteles megindokolni álláspontját és tájékoztatni a fogyasztót, hogy panaszával annak jellege szerint mely hatóság vagy békéltető testülethez fordulhat jogorvoslatért.

A Szolgáltató a hozzá beérkezett panaszt egyedi azonosító jellel látja el, és erről, valamint az intézkedésekről naprakész nyilvántartást vezet, az alábbi adatokkal:

Panaszos vagy képviselője neve, lakcíme, levelezési címe vagy tartózkodási helye, telefonszáma, email címe. A panasz előterjesztésének helye, módja, ideje. A panasz leírása. A panasz tárgyát képező esemény, vagy tény. A panasszal érintett szerződés száma, teljesítési határideje, végrehajtásért felelős személy neve, a panasz megválaszolásának időpontja.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályait Szolgáltató az **Adatkezelési tájékoztatójában** közzétette. A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató öt évig megőrzi.

#### **A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető testület elérhetősége:**

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Tel: 06-30- 225-1031

E-mail cím: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

Az országban működő **Békéltető testületek elérhetősége** az alábbi link segítségével megtekinthető:

<https://nhkv.hu/wp-content/uploads/2016/08/B%C3%A9k%C3%A9ltet%C5%91-Test%C3%BCletek-list%C3%A1ja.pdf?dl=1>

#### **10. További, általános információ**

Szolgáltató elérhetősége: [eladohazak@gmail.com](mailto:eladohazak@gmail.com)

Tárhelyszolgáltató adatai:

- Tárhely.Eu Szolgáltató Kft.
- Elérhetőség: 1144 Budapest, Ormánság utca 4. X. emelet. 241.;
- Tel: 06-1-789-2789

Veszprém, 2023. december 20.

Lőkös Gáborné E.V.