



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Frissítve: 2024. július 18.

Közzététel: 2024. július 18.

A Vinyl Cafe Szolgáltató Bt. mint üzemeltető tájékoztat, hogy a <https://vinylcafe.hu> webcímen elérhető áruház vásárlójaként (mint „Fogyasztó”) a webshopban leadott megrendelés során elismered és elfogadod az üzemeltető Általános Szerződési Feltételeit. (A dokumentum a Ptk. (2013. évi V. törvény) 6:77-6:81.§ alapján készült).

Kérjük, amennyiben vásárolni szeretnél a Vinyl Cafe webáruházban, illetve a honlap regisztrált (aktív) felhasználója kívánsz lenni, figyelmesen olvasd el az ÁSZF-et és kizárólag akkor vedd igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben e dokumentum minden pontjával egyetértesz, és azokat kötelező érvényűnek tekinted magadra nézve.

Az ÁSZF elektronikus formában elérhető a <http://vinylcafe.hu/ASZF> címen, ahonnan .pdf formátumban le is tölthető. Az alábbi feltételekkel szabályozott szerződés a Ptk. szerint távollevők között létrejött szerződésnek minősül.

## 1. Üzemeltetői adatok:

- Cégnév: **Vinyl Cafe Szolgáltató Bt.**
- Székhely: 2100 Gödöllő Alma utca 28.
- Adószám: 21895210-2-13
- Közösségi adószám: HU21895210
- Cégjegyzék szám: Cg. 13-06-072039, Kibocsátó cégbíróóság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbíróósága
- Szerződés nyelve: magyar
- Elektronikus elérhetőség: [info@vinylcafe.hu](mailto:info@vinylcafe.hu)
- Telefonos elérhetőség: +36-20-961-0551
- Számlaszám: K&H Bank, 1040 0494 5052 6967 8990 1005
- IBAN: HU66 1040 0494 5052 6967 8990 1005 , SWIFT kód: OKHBHUHB

A webshop (keretrendszer és tárhely) szolgáltatója:

ShopRenter.hu Kft.  
4028 Debrecen Kassai út 129.  
Webcím (és további adatok): [shoprenter.hu](http://shoprenter.hu)

## 2. A Vinyl Cafe webáruházban megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

- Új és használt hanglemezek (vinyl)
- Új és használt hangkazetták
- Új és használt CD-k
- Új és használt (magyar és idegen nyelvű) könyvek
- DVD és BluRay kiadványok
- Kiegészítők vinyl hanglemezek használatához (lemeztisztító eszközök, tároló és csomagoló eszközök)
- Vinyl Box: a Vinyl Cafe saját tervezésű és készítésű lemeztartó rekeszei
- Egyéb ajándéktárgyak

**Figyelmeztetés:** A termékek adatlapján minden esetben feltüntetjük, ha használt termékről van szó. Ha ilyen megjelölést nem találsz, egy új termék adatlapját böngészed. A termékek túlnyomó többsége fóliázott, ám több kiadó környezettudatosági és gazdaságossági megfontolásból nem használ zárt fóliát. A megjelenített képek nem minden esetben a Vinyl Cafe saját készítésű fényképei, egyes esetekben hivatalos/eredeti forrásokból, szakmai adatbázisokból származó illusztrációkat használunk, így a feltüntetett képek alkalmanként eltérhetnek a készleten lévő termékek valós megjelenésétől. Legjobb szándékunk és tudásunk szerint törekszünk a leghitelesebb illusztrációk használatára. Az egyes termékek variációjánál legjobb tudásunk és szándékunk szerint igyekszünk feltüntetni a legpontosabb információkat (megjelenés ideje, helye, a termék jellemzői, úgyismint a hanghordozók száma, súlya, színe, stb.) A felhasználó/vásárló személyes megkeresésére és kérésére a készleten lévő termékekről fényképet készítünk és a vásárló rendelkezésére bocsátjuk. Zárt csomagolásban lévő terméket azonban kérésre sem bontunk meg.

### **3. Rendelési információk**

A megjelenített termékek – amennyiben az más módon nincs feltüntetve – a Vinyl Cafe webáruházon keresztül online rendelhetők meg, csomagautomatába történő kézbesítéssel, vagy futárral történő házhozszállítással a megrendeléskor megadott szállítási címre, ahol a megrendelő vagy meghatalmazottja veheti át. A rendelések leadására személyes kapcsolatfelvétel (telefon, email, személyes találkozó) útján is van lehetőség. A megrendelt termékek személyes átadására, átvételére kizárólag előzetes egyeztetést és kölcsönös megállapodást követően van mód, egyedi feltételek és körülmények mellett.

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak bruttó árak. A webáruházban feltüntetett árak nem tartalmazzák a csomagszállítás díját.

#### **3.1 Hibás árazás**

Amennyiben az üzemeltető – a tőle elvárható gondosság ellenére – hibás árat tüntet fel a termék mellett, és a termék ára annak általánosan elfogadott árától jelentősen eltér, úgy az üzemeltető nem köteles a terméket a hibás áron szolgáltatni, de köteles felajánlani a vásárló részére a valós áron történő vásárlás lehetőségét. Amennyiben a vásárló ezzel a lehetőséggel nem kíván élni, úgy megilleti a szerződéstől való egyoldalú elállás joga. Amennyiben a megrendelés során a kifizetés megtörtént, annak teljes összegét az üzemeltető visszatéríti, hogy a megrendelőt ne érje anyagi kár. A megrendelésről a vásárló automatikus visszaigazolási rendszerüzenetet kap, amely az üzemeltető részéről nem jelenti a szerződés létrejöttét. A vásárlásról az üzemeltető számlát állít ki, és azt elektronikus úton (e-mailben) megküldi a vásárlónak, ezzel a fogyasztói szerződés létrejöttét.

#### **3.2 Csomagolási és szállítási költségek**

A webáruházban vásárolt termékek után csomagolási költséget nem számolunk fel.

A megrendelt csomagok kiszállítását a Vinyl Cafe Bt. szerződéses partnerei végzik. A termékek szállítási opciói, illetve az ezekhez kapcsolódó díjszabásban a megrendelő által választott szállító szolgáltató aktuális díjszabása az irányadó. A szállítási lehetőségekről aktuális információk a Vinyl Cafe webáruház internetes felületén is elérhetők, a Fizetés, szállítás menüpontban.

#### **3.3 A webáruház használata**

A Vinyl Cafe webáruházban termék kategóriák, és keresési eredmények alapján böngészhetsz a megvásárolható termékek, szolgáltatások között. A felsorolt termékek mellett megtekinthető egy-egy termékek rövid leírása, ára, egyéb tulajdonságai - a teljesség igénye nélkül. Ha bővebb információt szeretnél kapni a termékről, kattints a termék képére vagy nevére. Ekkor a termék oldalára jutsz el, ahol a termékről részletesebb tájékoztatást kaphatsz. Amennyiben egy termék elérhetősége kapcsán további információra van szükséged, vagy vagy egy adott terméknek a webáruházban nem részletezett jellemzőjére vagy kíváncsi, úgy az üzemeltetői adatok között (ÁSZF 1. pont) rögzített e-mail címen vagy telefonszámon veheted fel a kapcsolatot az üzemeltetővel.

#### **3.4 A rendelés menete**

3.4.1. A webáruházban a termékek mellett, illetve a termékoldalon szereplő „Kosárba” felíratra kattintva a terméket a Kosárba helyezheted. Amennyiben a kosárban szereplő termékek darabszámát szeretnéd módosítani, esetleg eltávolítani valamely terméket a kosárból, a webáruház „Kosár” menüpontjára kattintva, a megrendelés elküldése előtt van lehetőséged mindezen változtatásokat végrehajtani.

A termékeket a Kosárba helyezheted, valamint a megrendelést leadhatod anélkül is, hogy saját felhasználói fiókkal be kellene jelentkezned a Vinyl Cafe webáruház rendszerébe. A bejelentkezéshez előzetes regisztrációt követően van lehetőséged. A regisztrációra, illetve a bejelentkezésre a webáruház „Belépés” menüpontjában van lehetőséged. Ha már regisztrált vásárló vagy, de elfelejtetted a jelszavad, használd az Elfelejtett jelszó funkciót a Belépés menüpontban megnyíló ablakban. Ha itt megadod a webáruházban regisztrált e-mail címed, a rendszer e-mailben küldi el a jelszó módosításához szükséges további lépéseket. A bejelentkezésre a Belépés menüpontban van lehetőséged: itt add meg regisztrált e-mail címed és jelszavad, majd nyomd meg a Belépés gombot. Ha sikeres a belépés, akkor ebben az ablakban megjelenik a regisztrált e-mail címed és a kilépés gomb, amely segítségével elhagyhatod az áruházat.

3.4.2. A kosarad aktuális tartalmát a Kosár menüpontban ellenőrizheted, a kívánt változtatásokat itt hajthatod végre. Lehetőséged van megtekinteni és módosítani, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kívánsz rendelni, valamint ki tudod választani a számodra legmegfelelőbb fizetési és szállítási módot, illetve törölheted is az adott tétel(ek)e)t. Lehetőséged van a kosár teljes kiürítésére is. Amennyiben szeretnél további terméket kosárba helyezni, válaszd a „vásárlás folytatása” gombot. Ha minden rendben van és a megrendelés mellett döntesz, akkor a Pénztár gombot megnyomva véglegesítheted a megrendelésed.

3.4.3. Miután véglegesítetted és elküldted rendelésedet a megadott e-mail címére küldünk egy automatikus visszaigazolást, amely tartalmazza megrendelésed adatait. Amennyiben nem kapsz ilyen levelet, a rendszer nem fogadta el megrendelésed. Ilyen esetben, az üzemeltetői adatok között (ÁSZF 1. pont) rögzített e-mail címen vagy telefonszámon vedd fel a kapcsolatot az üzemeltetővel!

Miután elvégeztük a megrendelésed feldolgozását, a megadott e-mail címére küldünk egy visszaigazolást. A termék kiszállítására ezt követően kerül sor.

### **4. Regisztráció**

Amennyiben vásárolni szeretnél, úgy az első vásárlás alkalmával meg kell adnod a vásárláshoz szükséges adatokat is, így a neved, számlázási és szállítási adataid, e-mail címed, és mobiltelefonszámod, valamint a későbbi belépéshez szükséges jelszavad. A regisztráció véglegesítése előtt szükséges a regisztrációs feltételek elfogadása is. A regisztrációt automatikusan generált e-mailben igazolja vissza a webáruház. A vevő köteles az általa megadott jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben az azonosítás során a vevő egyedi azonosítója és jelszava helyes megadását követően a vevő adatai - az üzemeltetőn felelősségi körén kívül álló okokból - arra jogosulatlan harmadik személy birtokába kerültek, az ebből eredő károkért, illetve hátrányokért az Adatkezelő felelősséget nem vállal.

A felhasználók e-mail címük megadásával hozzájárulnak ahhoz, hogy az üzemeltető technikai jellegű üzenetet küldjön számukra. A regisztrált adatokat az üzemeltető kérelemre törli a rendszerből. A törlési kérelem biztonsági okokból csak akkor lesz érvényes, ha a törlési kérelmet az üzemeltető e-mailben megerősíti, így elkerülhető, hogy valaki szándékosan vagy tévedésből mást töröljön a regisztrációs adatbázisból. A regisztrációt az e-mail cím azonosítja, tehát egy e-mail címet csak egyszer lehet regisztrálni.

A regisztráció kötelezettségekkel nem jár.

## **5. A megrendelések feldolgozása**

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 8-18 óráig történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelésre, de ha az a munkaidő lejártá után történik, csak az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra a megrendelés. Az elfogadott megrendelés teljesítési határideje, a visszaigazolásról számítva a raktáron lévő termékek esetében 7-10 munkanap. Abban az esetben, ha a termék nincs raktáron, úgy a beszerzés várható időtartamáról az üzemeltető értesíti a vásárlót. Ilyen esetekben az üzemeltető garanciát nem vállal a teljesítés határidejére, de a tőle elvárható módon mindent megtesz a vásárló tájékoztatására, és vásárlási döntésének segítésére.

Az üzemeltető nem vállal felelősséget a megrendelt termék esetleges technikai ismertetőinek a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

## **6. A megrendelt termék ellenértékének és a házhoz szállítás díjának fizetésének módja**

A megrendelt termék fizetésének módja

- Banki előre utalással történő teljesítés: ha már visszaigazoltuk a megrendelést, akkor a vásárló a visszaigazoló e-mailben megtalálja a bankszámlaszámunkat és a megrendelésszámot, amelyre hivatkozni kell az átutalás megjegyzés/közlemény rovatában. Amennyiben az átutalt összeget jóváírják a bankszámlánkon, csak ezt követően adjuk át a terméket a futárszolgálatnak.(bankszámlaszámunkat az üzemeltetői adatok között találja meg)
- Személyes átvétel: ez esetben a vásárló forintban vagy euróban fizeti meg a termék vételárát, vagy készpénzben, vagy egyéb elektronikus csatornán (pl bankkártyás fizetés, banki átutalás, vagy PayPal).
- Bankkártyával történő fizetés esetén a terminált és a kártyás fizetést biztosító szolgáltató által nem elfogadható kártyák miatt ellehetetlenülő kiegyenlítésért a Vinyl Cafe nem vállal felelősséget. Bankkártyás fizetés esetén valamennyi fő kártyatípus elfogadását biztosítjuk, pl. VISA, MasterCard, AmEx.
- Utánvétellel történő teljesítés: A terméket az általunk megbízott futárszolgálat szállítja ki a webshopban megadott címre vagy automatába, ahol a termék, vagy termékek számla szerinti árát a futárnak vagy az automata terminálját használva kell készpénzben vagy bankkártyával kifizetni. (Az utánvétes házhoz szállítás esetén a fizetési módok meghatározása a futár szolgáltató jogköre, arra a webshop üzemeltetőjének nincs befolyása, hogy a futár szolgáltató milyen fizetési módokat tesz lehetővé a megrendelőnek.) Utánvétes megrendelés esetén a szállítási költséghez az utánvételi díj még hozzáadódik. Az utánvétes fizetés módjával kapcsolatos esetleges korlátozások – például bankkártyás fizetési lehetőség átmeneti leállása esetén csak készpénzes fizetési lehetőség – függetlenek az üzemeltetőtől, így ezért felelősséget nem vállalunk. Az ilyen esetekből adódó helyzet megoldásáért az üzemeltető legjobb szándéka szerint jár el.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát a rendelés ellenőrzését követően állítjuk ki és küldjük meg a vásárlónak. Kérjük, a csomagot és annak tartalmát kézbesítéskor a kézbesítő előtt vizsgálja meg, és a termékeken észlelt esetleges sérülés, vagy hiány esetén kérd jegyzőkönyv felvételét és ne vedd át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni.

A Vinyl Cafe webshop a belföldi szállításhoz a Foxpost futárszolgálat, az MPL, valamint a Packeta szolgáltatását veszi igénybe.

### **6.1 A szállítási szolgáltatás díjszabása:**

6.1.1 *Foxpost*: Automatába történő kézbesítés, illetve házhozszállítás esetén a Foxpost aktuális díjszabása az irányadó, amely a [www.foxpost.hu](http://www.foxpost.hu) oldalon érhető el. Utánvételes megrendelés esetén a szállítási költséghez az utánvételi díj a rendelés értékéhez hozzáadódik.

6.1.2 *Magyar Posta*: MPL Csomagautomatába, Magyar Posta kirendeltségeire, PostaPontra, valamint MPL Házhozszállítás esetén a Magyar Posta aktuális díjszabása az irányadó. Az üzemeltetőn kívül álló okokból a Magyar Posta/MPL szállítási szolgáltatásainak használata során az utánvétes fizetési lehetőség egyelőre nem elérhető.

6.1.3 *Packeta*: Packeta átvévhelyre, valamint Házhozszállítás esetében a Packeta aktuális díjszabása az irányadó. Utánvételes megrendelés esetén a szállítási költséghez az utánvételi díj a rendelés értékéhez hozzáadódik.

**Szállítási kedvezmények:** 35 000.- forint rendelési érték felett a kiszállítás ingyenes

## **7. Szállítási határidő**

Raktáron lévő termékek esetében, a délután 16 óráig beérkezett megrendeléseket még aznap, az ezt követően beérkezett rendeléseket a következő munkanapon dolgozzuk fel és adjuk át a megrendelt terméket a szállítónak. Abban az esetben, ha a termék nincs raktáron, a Vinyl Cafe webshop felveszi a kapcsolatot a megrendelővel és tájékoztatja a termék elérhetőségéről, valamint a teljesítés, szállítás várható határidejéről.

Nem készleten lévő termék megrendelése esetén előzetesen tájékoztatjuk a vásárlót a termék várható – becsült – beérkezési idejéről és megrendelés várható teljesítéséről. A beérkezés idejét, valamint a termék elérhetőségét ilyen esetekben az üzemeltető nem tudja garantálni, ezért felelősséget nem vállal. Az egyedi kérésre megrendelt termékek beérkezését követően a Vinyl Cafe webshop felveszi a kapcsolatot a megrendelővel, aki írásban vagy telefonon megerősíti vásárlási szándékát, kiválasztja a fizetés és szállítás módját. A

Vinyl Cafe webshop eszerint kiállítja a vásárlásról a számlát és intézkedik a termék kiszállításáról.

## 8. Információ a házhoz és csomagautomatába történő szállításról

A webáruházban leadott megrendeléseket kizárólag a megjelölt futárszolgálat kézbesíti. A csomagok címre történő kézbesítése munkanapokon történik a futárszolgálat szolgáltatási idején belül. Szállítási címként célszerű olyan címet megadni, ahol a megjelölt napszakban a futárt folyamatosan fogadni tudják, és biztosítani tudják a küldemény ellenértékének és a szállítási díjnak, valamint az utánvétel díjának a futár részére való teljesítését.

Csomagautomatába történő rendelés esetén a futárszolgálat a rendeléskor megadott csomagautomatába kézbesíti a csomagot, amelynek az automatában való elhelyezéséről és az átvétel határidejéről a megrendelőt értesíti. Az át nem vett és visszaszállított csomagokkal kapcsolatos felmerült költségeket a Vinyl Cafe a vásárlóra hárítja, a csomag átvételére csak ezen pluszköltségek rendezése esetén van mód. Az automatában elhelyezett csomagok átszállítása egy másik csomagautomatába nem lehetséges.

Csomagautomatába történő rendelés esetén, ha a csomagon bármilyen külsérelmi nyom látható, amely a csomagolt termék állapotát is érintheti, célszerű a vásárlónak már az átvételkor fényképet készítenie és eljuttatnia az üzemeltetőnek.

Kizárólag abban az esetben rendelje meg a kívánt termékeket, amennyiben a csomag átvételkor ki tud fizetni annak díját a futárnak. Az át nem vett, visszaküldött csomagok esetében a szállítás és visszaszállítás díját a megrendelőre terheljük, újraküldését kizárólag a csomag ellenértékének kiegyenlítése után áll módunkban ismét elindítani.

Mindaddig, amíg egy vásárlónak a Vinyl Cafe felé egy korábbi megrendelésből adódóan szállításból és/vagy visszaszállításból adódó tartozása áll fenn, a tartozás rendezéséig az üzemeltető megtagadhatja új megrendelés teljesítését.

Áruházunk működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő esetleges további kérdések esetén az üzemeltető adatai között megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

## 9. Elállás joga

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 45/2014. kormányrendelet szabályozása értelmében a jelen pont rendelkezései kizárólag a fogyasztónak minősülő vásárló esetében alkalmazhatók. A fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt, **bontatlan csomagolású** terméket. Amennyiben a fogyasztó él elállási jogával, úgy ezt az üzemeltetővel egyértelmű írásbeli nyilatkozatban köteles közölni. Az üzemeltető az elállási nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul köteles azt visszaigazolni a fogyasztó felé. A fogyasztó elállása esetén a megrendelt terméket köteles elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül az üzemeltetőnek visszaküldeni. A visszaküldés költsége a fogyasztót terheli.

Amennyiben a fogyasztó elállási jogát gyakorolja, úgy az erre vonatkozó nyilatkozat kézhezvételét követő 14 napon belül köteles az üzemeltető a fogyasztónak az általa teljesített fizetéseket visszatéríteni, beleértve a szállítás díját is. Ez alól kivétel, ha a fogyasztó olyan fuvarozási módot választott, amely többletköltséggel jár, és amely a szokásos fuvarozástól eltérő. A szolgáltatónak a visszafizetési kötelezettségét mindaddig nem kell teljesítenie, amíg a szolgáltatott terméket vissza nem kapta, vagy amíg a fogyasztó hitelt érdemlő igazolását a termék visszaküldéséről nem kapta meg. A két időpont közötti eltérés esetén az üzemeltető a korábbi időpontot kell, hogy figyelembe vegye.

Üzemeltető követelheti a fogyasztótól a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését. Ezért kiemelten ügyeljen a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a fogyasztót terheli.

A csomag cégünkhez történő beérkezését követően, videó kamerával rögzítésre kerül a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása. Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség. (például, hogy a visszaküldött termék sérült, vagy hiányos volt).

Nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog:

- olyan termék esetén, melynek ára a vállalkozás által nem irányítható pénzügyi mozgásoktól, ingadozásoktól függ.
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet kifejezetten a fogyasztó kérésére, az ő által szabott igények alapján egyedi kérésének megfelelően került előállításra

## 10. Szavatosság

A szolgáltatott termék hibája esetén az üzemeltetővel szemben kellékszavatossági igény érvényesítésének van helye a Ptk. 6:159-167 :§ i szerint.

A fogyasztó az üzemeltető hibás teljesítése esetén az üzemeltetővel szemben termék-, illetve kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

### Hibás teljesítés

Amennyiben a vásárló a webshopban leadott megrendeléstől eltérő terméket kap, az üzemeltető saját költségére vállalja a termék visszavételét, valamint – megfelelő raktárkészlet esetén - biztosítja a vásárló részére az eredetileg megrendelt terméket. A hibás teljesítésből adódóan a vásárlónak többletköltsége nem származhat. Hibás teljesítés rendezése esetén, ha az üzemeltető raktárkészlet, vagy termék-elérhetőség hiányában nem tudja biztosítani a vásárló számára az eredetileg megrendelt terméket, úgy az eredeti vételárát, valamint a kapcsolódó költségeket visszatéríti a vásárlónak.

### Termékhiba

Termékhiba esetén a vásárló jelzi az üzemeltető felé a hiba természetét, amelyet az üzemeltető köteles oly módon kezelni, hogy a vásárlót ne érje anyagi hátrány. A termék elérhetősége esetén az üzemeltető csereterméket ajánl fel a vásárlónak, és a szállítással, visszavétellel kapcsolatos költségeket az üzemeltető magára vállalja. A termékek gyártási folyamataiból adódó hibákért az üzemeltető

felelősséget nem vállal, de a tőle elvárható módon igyekszik a vásárlót kártalanítani – cseretermék felajánlásával, vagy a vételár visszatérítésével.

## 11. Panaszok kezelése

Az üzemeltető a panaszról jegyzőkönyvet köteles felvenni, és a panaszt a felvétel napjától számított öt évig, az arra adott válasszal együtt megőrizni. Az üzemeltető a hozzá érkezett panaszt a beérkezésétől számított 30 napon belül megvizsgálja és arra érdemi választ kell, hogy adjon. Amennyiben panaszra az üzemeltető elutasító választ ad, azt írásban meg kell indokolnia. Az üzemeltetővel kötött szerződéséből eredő jogviták elsősorban békés úton, megállapodással a felek között, vagy a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság előtt intézhetők. Amennyiben ezek nem vezetnek eredményre, marad a felek számára a bírósági út.

### 11.1 Panaszügyintézés

A vásárló a termékkel vagy a webáruházzal kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Vásárlói ügyfélszolgálat (Vevőszolgálat)

- Telefonos ügyfélszolgálat: Munkanapokon 08-18 óráig Telefon: **+36-20-961-0551**
- E-mail: [info@vinylycafe.hu](mailto:info@vinylycafe.hu)

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt (telefon, személyes találkozó) a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az üzemeltető a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt az Ügyfélnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt szóbeli panaszt az üzemeltető kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot az üzemeltető a vásárlóval köteles közölni.

Az üzemeltető az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz az Ügyfélhez eljusson. Ha a panaszt az üzemeltető elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát az üzemeltető köteles öt évig megőrizni.

Az üzemeltető a vásárló által előterjesztett kifogásokat a 11.1. pontban megadott közvetlen elérhetőségeken, hétköznapokon 08:00-18:00 között fogadja.

### 11.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben az üzemeltető és a vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita az üzemeltetővel való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a vásárló számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
- Békéltető testület. A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az Ügyfél eljárást kezdeményezhet az üzemeltető székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A Pest Vármegyei Békéltető Testület elérhetőségei:

- 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4.em.2.
- E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)
- Telefon/Fax: (+36-1) 792-7881

- Bírósági eljárás. Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései szerint.

## 12. Adatkezelés

Az üzemeltető a webáruház a használata során a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeli, és nem adja ki kívülálló harmadik személy számára, kivéve abban az esetben amennyiben az alvállalkozója számára (PI: futárszolgálat), a megrendelés kézbesítéséhez ez szükséges. A fogyasztó tudomásul veszi, hogy a megrendeléskor adott megadott adatai a megrendelésről kiállított számlán szerepelnek, így azok láthatóvá válnak mindazon felek számára, amelyek felé az üzemeltető a számlát bemutatni köteles (pl az üzemeltető cég könyvelését végző partner, az adóhatóság, vagy a számla betekintését jogszerűen követelő bármilyen hatóság).

A webáruház böngészése folyamán technikai információk kerülnek rögzítésre statisztikai célokból. (IP cím, látogatás időtartama, stb). Ezen adatokat az üzemeltető kizárólag jogilag hitelesen indokolt, és alátámasztott esetben adja át a hatóságok részére. A szolgáltatás

igénybevételéhez cookie-k engedélyezése szükséges. Amennyiben nem szeretné engedélyezni a cookie-k használatát, letilthatja a böngészője beállításaiban. Cookie-k tiltása esetén a szolgáltatás bizonyos elemei csak részben, vagy egyáltalán nem használhatóak. A cookie egy olyan fájl, amelyet a szerver küld a felhasználó böngészőjének, és amelyet a felhasználó számítógépe tárol. A cookie-ban személyes adat nem kerül tárolásra. A megrendelés folyamán rögzített adatokat az üzemeltető a megrendelés teljesítéséhez használja fel. Az egyes informatikai rendszerek által, a webáruház oldalain leadott megrendelésből készült számla adatai a rendelés leadása folyamán megadott adatokkal rögzítésre, és tárolásra kerülnek a hatályos számviteli törvényben meghatározott időszakra. A webáruház böngészése illetve a regisztráció folyamán biztosított hírlevél feliratkozás során megadott adatokat az üzemeltető bizalmasan kezeli, leiratkozás kérhető a megadott elérhetőségek valamelyikén. Adatai törlését, módosítását bármikor kérheti írásban.

A megrendeléssel kezdődő eljárás során a 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók, a szolgáltató adatvédelmi nyilatkozata a honlapon érhető el.

### **13. Egyéb rendelkezések**

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Ptk (2013.évi V. törvény), fogyasztói szerződéseknél a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. kormányrendelet rendelkezései az irányadók.