

(A dokumentum letöltése/nyomtatása: [ITT](#))

Fogyasztóvédelmi tájékoztató

1. Szolgáltató

Tájékoztatjuk, hogy jelen webhelyet a

TENTE Magyarország Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: TENTE Magyarország Kft.

Cégjegyzékszám: 01-09-069831

Adószám: 10410936-2-43

Székhely: 1117 Budapest, Hunyadi J. u. 162.

Üzleti tevékenység helye: 1117 Budapest, Hunyadi J. u. 162.

Telefon: +36 1 203 0028

E-mail cím: info.hu@tente.com

Webhely: <https://www.gorgo-tente.hu/>

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

Jelen webhely:

<https://www.gorgo-tente.hu/>

internetcímen elérhető webhely, az azon elérhető weboldalak és aloldalak.

2. Hibás teljesítés

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha Ön a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog

természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy egy éven belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli.

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a Szolgáltató végezte el, vagy a Szolgáltató felelősségvállalása mellett végezték el, vagy az üzembe helyezést Önnek kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut a Szolgáltató helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a Szolgáltató felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a Szolgáltató által befejezottnak tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

3. Kellékszavatosság

Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Az aránytalan többletköltség fennállásának megállapításakor a Szolgáltatónak figyelembe kell vennie valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Szolgáltató nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és az Ön által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha Önnek a kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől elállhat, de a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki.

Ön akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a Szolgáltató nem végezte el vagy megtagadta a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de nem vagy nem teljes mértékben viselte a kicserélt áru visszavételével kapcsolatos költségeket;

- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződés szerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződés szerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy az Önnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződés szerűvé tenni.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik az Önnek a szerződés szerű teljesítés esetén járó, valamint az Ön által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

Az Ön adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, Ön az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha az Ön részéről nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha Ön hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

Ön jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Ön a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős. Ugyanakkor Szolgáltató felhívja figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A Szolgáltatónak az áru kijavítását vagy kicserélését – az áru tulajdonságaira és az Ön által elvárható rendeltetésére figyelemmel megállapított – észszerű határidőn belül kell elvégezni. Az észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor Ön közölte a hibát a Szolgáltatóval.

Önnek az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

A Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítani a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

Ha Ön az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy Önnek a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az érintett árut, és a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie az Ön részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

4. Termékszavatosság

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – 3. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

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

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

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

5. Jótállás

Hibás teljesítés esetén a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, az általa értékesített 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó tartós fogyasztási cikkek tekintetében. A tartós fogyasztási cikkek felsorolását a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet melléklete tartalmazza (a rendelet mindenkor hatályos szövegét elérni a következő linken: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0300151.kor>). Az ezeken kívül eső termékek esetében nem áll fenn a jogszabály szerinti kötelező jótállási kötelezettség.

A jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,
- 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

A jótállási határidő a termék az Ön részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha Ön a terméket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a termék átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt Ön a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

Amennyiben a megvásárolt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikk, és a törvény által előírt kötelező jótállás időtartama alatt a vásárolt termék meghibásodik, Ön ugyanazokat az igényeket érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben, amelyeket a kellékszavatosság esetében. Így lehetősége van – a fentebb "Kellékszavatosság" alcím alatt írt sorrend szerint – kijavítást, kicserélést vagy árleszállítást kérni, illetve elállni a szerződéstől.

Amennyiben egy megvásárolt termékre van jótállás, akkor a szavatossági jogok és a jótállásból eredő jogosultságok párhuzamosan érvényesíthetők.

Ön a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A jótállási igény jótállási jegy bemutatásával érvényesíthető, nem feltétel a felbontott csomagolás visszaszolgáltatása.

Amennyiben Szolgáltató elmulasztja a jótállási jegyet átadni Önnek, Ön a vásárlásról szóló bizonylat (számla vagy nyugta) bemutatásával gyakorolhatja jogait.

Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Kifejezett írásbeli kötelezettségvállalás hiányában Szolgáltató nem garantálja, hogy az áru bármely, az Ön által elérni kívánt speciális célra alkalmas.

Szolgáltatónak jogában áll a vásárolt termékkel kapcsolatos jelzett hibát felülvizsgálni szakszervizzel. Abban az esetben, ha a hiba a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, a javítási költség Önt terheli. Nem terjed ki Szolgáltató jótállási kötelezettsége azokra az esetekre, ha a terméket arra illetéktelenek szétszerelték, burkolatát megbontották vagy felnyitották, szerkezeti felépítését megváltoztatták, továbbá azon meghibásodásokra, amelyek:

- helytelen beszerelésből,
- a nem rendeltetésszerű használatból,
- a helytelen üzembe helyezésből,
- az előírt karbantartás elmulasztásából,
- rongálásból keletkeztek.

Amennyiben a webhelyen megrendelt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikk, abban az esetben Szolgáltató a termék mellé jótállási jegyet mellékel vagy elektronikus aláírással ellátott elektronikus jótállási jegyet küld Önnek, illetve letöltés útján biztosítja annak hozzáférhetőségét. A Szolgáltató a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles. Az Ön részére letöltés útján történő hozzáférhetőség biztosítása esetén a Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az a jótállási idő végéig, változatlan formában elérhető és letölthető maradjon.

Amennyiben az első alkalommal történő javítás során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy termék nem javítható, az Ön eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a terméket nyolc napon belül kicserélni. Amennyiben erre nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles az Ön által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton feltüntetett vételárat nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni.

Amennyiben a jótállási időn belül három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik a termék és Ön nem igényli a vételár arányos leszállítását, illetve a terméket nem kívánja Szolgáltató költségére kijavítani vagy kijavíttatni, a Szolgáltató 8 napon belül köteles a terméket kicserélni vagy – ha a kicserélésre nincs lehetőség – a vételárat Önnek megtéríteni.

Ha a jótállási igény bejelentését követő 30. napig nem kerül sor a kijavításra, akkor ettől az időponttól számított 8 napon belül Szolgáltató köteles a terméket kicserélni, vagy – ha a kicserélésre nincs lehetőség – a vételárat Önnek megtéríteni.

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással

párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a 3. és 4. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

6. Indokolás nélküli elállási jog

Termék megrendelés esetén Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől.

Az elállási határidő:

- a) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;
- b) több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi;
- c) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi;
- d) valamint az a), b), és c) pontok esetében Felhasználó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

Ön elállási nyilatkozatát bármilyen módon bejelentheti, akár szóban akár írásban.

Ha Ön elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni vagy bejelenteni az alábbi elérhetőségek egyikére:

TENTE Magyarország Kft.
Postacím: 1117 Budapest, Hunyadi J. u. 162.
E-mail: info.hu@tente.com

Ebből a célból felhasználhatja az alábbi linken letölthető elállási nyilatkozatmintát is:

► [elállási nyilatkozatminta](#)

Illetve annak tartalmát innen kimásolhatja:

--

Elállási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: TENTE Magyarország Kft.
Postacím: 1117 Budapest, Hunyadi J. u. 162.
E-mail: info.hu@tente.com

Alulírott
kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére
vonatkozó szerződés tekintetében:

Termék átvételének időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

--

Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi írásbeli elállási nyilatkozatát, vagy a határidő utolsó napján szóban bejelenti azt. Önt terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát az itt írtaknak megfelelő módon és határidőben gyakorolta.

A higiéniai csomagolással ellátott termékek esetén a termék higiéniai csomagolásának eltávolítását követően Ön nem gyakorolhatja indokolás nélküli elállási jogát. A higiéniai csomagoláson kívüli, további csomagolás felbontása nem akadályozza az elállási jog gyakorlását. A higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében az elállási jog gyakorlását nem zárja ki a felbontott csomagolás és a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használat.

Az elállás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön

által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles számunkra a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Ez a rendelkezés csak a higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében értelmezhető.

A termék visszaküldésének megszervezése és a visszaküldés költsége Önt terheli. Az árut visszajuttathatja személyesen is, az ügyfélszolgálattal történő előzetes időpont egyeztetés után.

Az elállás elfogadása és az áru visszavétele után az elszámolás megtörténik, legfeljebb az elállási nyilatkozat beérkezésétől számított 14 napon belül. Elállás esetén az elállással érintett termék vételárát és a kiszállítás költségét is visszatérítjük Önnek.

Az elállási jog alóli kivételek:

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) alapján a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát:

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

7. Panasztételi lehetőségek, vitarendezési fórumok

Az alábbiakban az általános szerződési feltételek vonatkozó rendelkezéseinek idézésével tájékoztatjuk a panasztételi és vitarendezési lehetőségekről.

7.1. Felhasználó a Szolgáltató szolgáltatására, tagjának, alkalmazottjának vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, az áru minőségére vonatkozó panaszával levélben, telefonon és elektronikus levélben fordulhat Szolgáltatóhoz az alábbi elérhetőségeken:

TENTE Magyarország Kft.

Cím: 1117 Budapest, Hunyadi J. u. 162.

Telefonszám: +36 1 203 0028

E-mail cím: info.hu@tente.com

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Felhasználó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban megválaszolja.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

A Felhasználó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Felhasználó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató a Felhasználó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Felhasználót arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Felhasználó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Felhasználó a következő szervekhez fordulhat.

7.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Felhasználó (fogyasztó) a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Ha Fogyasztó magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik, akkor ezen lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület illetékes. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiekől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület.

A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei megtalálhatók a <https://bekeltet.bkik.hu/> oldalon, valamint itt olvashatók:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Telefon: +36 1 488 2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Webhely: <https://bekeltet.bkik.hu/>

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában:

Magyarországon az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban szintén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

- 7.3. Ha Felhasználó az Európai Unióban él, az interneten vásárolt termékre, szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja

Webhely: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, 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.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

- 7.4. Felhasználó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes megyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek> oldalon.

Felhasználó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

Budapest Főváros Kormányhivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Postacím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: +36 1 450 2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Webhely: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017>

- 7.5. Adatkezeléssel kapcsolatos felügyelet

Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit bíróság előtt gyakorolhatja, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Webhely: <http://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Felhasználó választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2022. november 6.

TENTE Magyarország Kft.