

# Általános szerződési feltételek

- 1, A szerződési feltételek alapfogalmai
- 2, Termékek és tevékenységi kör
- 3, Webáruház szerződési feltételeinek célja
- 4, A Webáruház-szolgáltatás
- 5, A Webáruház szerződés létrejötte és módosítása
- 6, A vásárló jogai és kötelezettségei
- 7, Szavatosság, jótállás és panaszkezelés
- 8, Adatvédelem, adatbiztonság
- 9, Záró rendelkezések

## 1. A szerződési feltételek alapfogalmai

### 1.1 Szolgáltató adatai

- Protools Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (Továbbiakban: Protools Kft.)
- Székhelye: 7622 Pécs, Siklósi út 12.
- Képviselője: Czákó Róbert
- Email ügyfélszolgálat: bolt@szerszamprofi.hu
- Adóigazgatási azonosítószám: 12806724-2-02
- Cégjegyzékszám: 02 09 067978

### 1.2 A vásárló, vagy megrendelő

Aki a Webáruház-szolgáltatást igénybe veszi, azaz a Protools Kft. internetes felületén regisztráltatja magát és e felületen keresztül árut, szolgáltatást megrendel, vásárol.

### 1.3 Szállítási adatok és díjak

**1.3.1** Az Express One Hungary Kft. áruinkat a vele kötött szerződés értelmében a saját általános szerződési feltételei alapján szállítja.

**Házhozszállítás:** Termékeinket az egész ország területén házhoz szállítjuk.

Szállítási díj: bruttó 70.000 Ft feletti rendelés esetén ingyenes, alatta 2.990 Ft (Magyarország területén).

Kivételt képeznek ez alól a 31kg-ot meghaladó vagy a terjedelmes termékek, melyre kérje egyedi árajánlatunkat!

Az Express One email-ban tájékoztatja a címzettet a csomag kézbesítésének reggelén, mely tartalmazza a csomag azonosító számát, a kézbesítés várható idejét egy 3 órás időintervallumban (pl.: 8-11 óra között), az utánvét összegét (ha tartozik a csomaghoz) és a futár telefonszámát.

Kérjük a csomagot kézbesítéskor a kiszállító előtt szíveskedjék megvizsgálni és ha sérült, vetessen fel jegyzőkönyvet, s ne vegye át a csomagot, vagy a probléma megoldása érdekében hívják a boltunkat.

**Személyes átvétel:** Személyes átvételre üzletünkben van lehetőség a 7622 Pécs, Siklósi út 12. szám alatt.

## **2. Termékek és tevékenységi kör**

**2.1** A Protools Kft. szerszámpari termékeket forgalmaz, kis- és nagykereskedelmi vonalon. Cégünk 2003-ben alakult és teljesen magyar tulajdon. Kizárólag kiváló márkákat illetve termékeket forgalmazunk.

Fő termékcsoportjaink:

- Fa-, fém-, kőzetmegmunkálás
- Gépek, berendezések
- Hegesztés technika
- Kéziszerszámok
- Kötőelemek, rögzítés technika
- Munkavédelem
- Vegyi termékek, segédanyagok
- Egyéb kiegészítő termékek

Tudjuk, hogy egy szerszám kiválasztása nem mindig egyszerű. Telefonos ügyfélszolgálatunk és szakértő kollégáink ezért munkanapokon hétfőtől csütörtökig 7.30-16.00 és pénteken 7.30-15.00 óra között az Ön rendelkezésére állnak, hogy segíthessenek megtalálni az Önnek legmegfelelőbb terméket.

**2.2** A megjelenített termékek online, személyesen, az üzlethelységben, illetve telefonon vagy e-mailen keresztül rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

A Webáruházban a Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek. Ez a feltétel nem jelenti azt, hogy a szerződésben meghatározott tulajdonságú terméktől eltérően teljesítene a Szolgáltató.

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, a Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat a weboldalon az akcióról és annak pontos időtartamáról.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától. Jelentős eltérésnek minősül – a hazai bírói joggyakorlatnak megfelelően – az adott termék vagy szolgáltatás piaci értékétől akár

pozitív-, akár negatív irányban minimum 50%-ban történő eltérés. Tájékoztatjuk azonban a fogyasztókat, hogy a feltűnő értékaránytalanság (Ptk. 6:98. § ) fogalmát a törvény nem határozza meg.

Az előző pontban ismertetett mértékű hibás ár esetén esetben feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

### **3. Webáruház szerződési feltételeinek célja**

A Protools Kft. a Webáruház szerződési feltételeit azért adta ki, hogy ebben részletesen szabályozza a Webáruház-szolgáltatással és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, a Szolgáltató és a vásárló jogait, kötelezettségeit és egyéb, a Webáruház-szolgáltatással összefüggő lényeges körülményeket.

A Webáruház szerződési feltételei a Protools Kft. és a vele szerződéses kapcsolatba lépő vásárló között létrejövő jogviszony általános feltételeit tartalmazzák. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően, a Szolgáltató Webáruház tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak. A szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt cégünk nem iktatja, ezért utólag nem hozzáférhető.

#### **3.1 A Webáruház szerződési feltételek közzététele**

A Webáruház szerződési feltételek vásárló által történő elfogadása a Webáruház-szolgáltatás igénybevételének előfeltétele. A feltételek elfogadásának minősül, ha a vásárló a szolgáltatást igénybe veszi, azaz regisztrálja magát.

#### **3.2 A Webáruház szerződési feltételek hatálya**

A Protools Kft. fenntartja a jogot, hogy a Webáruház szerződési feltételeket részben, vagy egészben bármikor módosíthatja. A Webáruház szerződési feltételek és annak mindenkor módosítása a közzétételkor lép hatályba. A Webáruház szerződési feltételek mindaddig hatályban maradnak, amíg a Webáruház-szolgáltató a Webáruház-szolgáltatást biztosítja, illetve a megszűnés előtt kezdődő, de még lezáratlan ügyekre, azok lezárásáig.

### **4. A Webáruház-szolgáltatás**

A Protools Kft. a vásárló részére az alábbi feltételek szerint nyújtja a Webáruház-szolgáltatást.

#### **4.1 A Webáruház-szolgáltatás területi hatálya**

A Webáruház-szolgáltató által fenntartott adathálózati kezelői felület az adathálózat (internet) sajátosságai miatt mind belföldről, mind külföldről elérhető. A Protools Kft. azonban kizárólag Magyarország területére címzett megrendeléseket fogad el. Magyarország területén kívüli postai,

illetve egyéb címre történő szállítás tehát nem lehetséges. Ennek értelmében a szerződéskötés lehetséges nyelve magyar.

#### **4.2 A regisztrációhoz szükséges adatok**

- FELHASZNÁLÓI ADATOK
- E-mail cím (felhasználói belépéshez)
- Jelszó

#### **4.3 Rendeléshez szükséges további adatok**

Szállítási cím:

- Irányítószám
- Város
- Utca neve
- Hászám

Számlázási cím:

- Cég neve
- Irányítószám
- Város
- Utca neve
- Hászám

#### **4.4 A Protools Kft. a fent említett adatok tárolásával kapcsolatban a következő nyilatkozatot teszi**

A vásárló a jelen ÁSZF elfogadásával az adatok tárolására, archiválására, és kezelésére a Protools Kft-t bízta meg, aki vállalta az adatok bizalmas kezelését, azokat a fennálló jogviszony alapján harmadik félnek nem adja ki, és az általa megbízott Webáruház-szolgáltató (Col Directinfo Kft.) szerverein biztonságosan tárolja.

### **5. A Webáruház szerződés létrejötte és módosítása**

#### **5.1 Általános jellemzők**

A szerződés a Szolgáltató Internetes felületén történő regisztrációval, a jelen szerződési feltételek elfogadásával jön létre. A Webáruházban való vásárlás feltétele a regisztráció. A megrendelések akkor jönnek létre, amikor a vásárló a megrendelést végső formájában jóváhagyja. A Protools Kft. fenntartja magának a jogot, hogy a megrendelések beérkezésekor, amennyiben a regisztráció adatainak valóságos kérdése vagy értelmezhetetlen, az adatokat törölje, és az ezekkel az adatokkal feladott megrendeléseket érvénytelennek minősítse.

## 5.2 Regisztráció

A Webáruház-regisztráció során a vásárló adatai megadása után rendelkezik a rendelés leadásának képességével. A vásárló a termékkínálatból bejelentkezés nélkül szabadon válogathat, azokat kosarába helyezheti. A vásárló felhasználói nevével és jelszavával tud bejelentkezni a boltba, ezután a bejelentkezés nélkül kosarába gyűjtött termékeket megvásárolhatja.

## 5.3 Megrendelés módosítása, törlése

A 2001. évi CVIII. törvény értelmében a megrendelés leadásakor a megrendelő felé azonnal értesítést küld a Webáruház szoftvere a rendelés felvételének tényéről. Amennyiben a megrendelőhöz ez 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a megrendelő ajánlattételi kööttségei megszűnnek. A Protools Kft. a rendelés teljesítésének megkezdéséig megadja a lehetőséget a megrendelőnek rendelése visszavonására elektronikus úton. A rendelés teljesítésének megkezdésekor a megrendelő e-mailben értesítést kap a teljesítés megkezdésének tényéről, ezután már csak személyesen (az ügyfélszolgálat elérhetőségein) van lehetőség rendelésének visszavonására, melyet a következő irányelvek alapján tud a Protools Kft. ügyfélszolgálat elfogadni, vagy visszautasítani:

Készpénzes fizetéssel futárszolgálattal kézbesítés esetén, a futárszolgáltatnak át nem adott rendelésekre elfogadhatja. Amennyiben a futárszolgálat átvette a Protools Kft.-től a kiszállításra kerülő termékeket, akkor ezzel a jogával a kézbesítéskor élhet.

## 5.4 Fizetési módok és feltételek

- **Előre utalás:** Előre utalással tudjuk utalásos fizetési igényüket teljesíteni. (Amint megérkezik számlánkra az utalt összeg, telefonos egyeztetést követően kiszállítjuk a rendelt terméket, vagy átveheti üzletünkben.)
- **Készpénz:** Üzletünkben készpénzzel való fizetés lehetséges
- **Bankkártyával:** Üzleteinkben és a futárnál, az áru átvételekor egyaránt fizethet. Ha a futárnál szeretne bankkártyával fizetni, kérjük ezt előre jelezze. Az utánvétel kezelési költségén felül tranzakciós díjat számítunk fel, ami a rendelés értékének 1 %-a.
- **Utánvétes fizetés:** az áru átvételekor készpénzben, a futárnak kell átadni az összeget. Az utánvétes fizetési mód kezelési költsége az alábbiak szerint kerül számlázásra.

Utánvétel összege	Díja
100 000 Ft-ig	366 Ft
100 000 Ft felett	A beszedett érték 0.29 %-a

- Szerződött partnereink személyes átvétel, illetve kiszállítás esetén is igénybe vehetik az átutalásos fizetési módot a szerződésben foglalt szerinti fizetési határidővel.

A Protools Kft. minden esetben a fizetési módnak megfelelő számlát állít ki. A vásárló a megrendelés összes tételét egyben átveheti, vagy a teljes megrendelés átvételét megtagadhatja.

## 5.5 Sikertelen kézbesítés esetén

Általános kiszállítási határidőnél a szállító két alkalommal kísérli meg a megrendelt áruk átadását. Amennyiben a termékek átadása a második alkalommal sem valósul meg, a megrendelést az eladó érvénytelennek nyilvánítja és az áru visszaérkezését követően törli.

## 5.6 Rendeléskövetési szolgáltatás

A rendeléssel kapcsolatos kérdéseiről az ügyfélszolgálat nyújt tájékoztatást.

## 6. A vásárló jogai és kötelezettségei

### 6.1 Az elállás joga

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, így jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal!

Tájékoztatjuk, hogy a 45/2014 (II. 26.) Korm. rendeletben foglalt elállási jog csak azon vásárlókat illeti meg, akik a Ptk. szerint fogyasztónak minősülnek. A Ptk. 8:1. § (1) bekezdésének 3. pontja szerint „fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.”

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. A Protools Kft. a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártaát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közzétételétől számított 14 nap.

Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését.

Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, a Protools Kft. azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

Nem illeti meg a 45/2014 (II. 26.) Korm. rendeletben foglalt elállási jog a Fogyasztót 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.

A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát

- a.** a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b.** olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c.** romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- d.** A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- e.** olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- f.** olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik naptól követően kerül sor;
- g.** olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- h.** lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- i.** hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- j.** nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- k.** lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- l.** a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

Protools Kft. a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a szállítási díjat is.

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

Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés a Protools Kft. részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy a 7622 Pécs Siklósi út 12. címen leadni.

Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.

Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(eke)t.

A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

A Protools Kft. nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Protools Kft. által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. (45/2014 (II. 26) Korm. rendelet **25. §-a**). Ha a „szükséges használatot meghaladó használat” értelmezése során nincs konszenzus a felek között, ennek értelmezése bírói hatáskörbe tartozik. Tájékoztatjuk a fogyasztót, hogy a jogalkotó a „szükséges használat” megfogalmazása során vélhetően a „rendeltetésszerű használat”-ra gondolt.

A visszatérítést a Protools Kft. mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti a Protools Kft. elérhetőségeinek, valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével), vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el a Protools Kft. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Fogyasztó a Protools Kft. részére.

Fogyasztónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Fogyasztót terheli!

Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti a Protools Kft-t a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

## **6.2. Elállási jog gyakorlásának a menete:**

Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Protools Kft. elérhetőségein jelezni.

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az email illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Protools Kft. címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő



betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.

A Protools Kft. azonban nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Protools Kft. által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

### **6.3 a Protools Kft. esetleges kára**

Amennyiben a visszahozott árurol vélelmezzük, hogy károsodott, és ez a károsodás a nem rendeltetésszerű használat miatt következett be, a fenti rendelet értelmében, a termékben okozott értékcsökkenés megtérítését a Protools Kft. követelheti a megrendelőtől. A felek a csomag károsodásának bizonyításaként kölcsönösen elfogadják az Eladó által, az áru felbontásakor készített video felvételt.

## **7. Szavatosság, jótállás és panaszkezelés**

### **7.1. Szavatosság**

#### **Kellékszavatosság**

A Felhasználó a Protools Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően. Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó az átvétel időpontjától számított 12 hónapos elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. 12 hónapos elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 12 hónap elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit. Használt termékek esetén ez a határidő 1 hónap.

A Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról a Felhasználó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

A Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni.

A Felhasználó közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt) követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Protocols Kft. csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Protocols Kft. nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetészerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

### **Termékszavatosság**

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősülő a Felhasználó – választása szerint – a 6.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

A termék akkor minősül hibásnak, 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 a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Felhasználónak kell bizonyítania.

A 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 forgalmazónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

### **7.2. Jótállás**

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

- A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás:
- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év;
  - 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év;
  - 250 000 forint eladási ár felett három év,

melynek kezdő időpontja a termék a Fogyasztónak történő átadásának a napja vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Ugyanazon hiba miatt a Felhasználó kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Felhasználó a jótállásból fakadó jogok az 6.1. és a 6.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

### **7.3 Szavatossági, jótállási igények érvényesítése**

A szavatossági igényeit a Felhasználó a Szolgáltató elérhetőségein érvényesítheti.

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

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

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

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

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

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

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

### **6.5. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése kizárólag: Baranya Megyei Békéltető Testület

### **7.4 Panaszkezelés módja**

Áruházunk célja, hogy a leadott megrendeléseket megfelelő minőségben, a megrendelő fél megelégedettségét teljes mértékben szem előtt tartva teljesítse. Amennyiben Fogyasztónak mégis

valamilyen panaszja van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti elérhetőségeink bármelyikén (telefonon, e-mail címen, vagy levél útján) közölheti.

A Protools Kft. a szóbeli panaszt azonnal vizsgálja, és szükséges módon, a körülményeknek megfelelően orvosolja a problémát. Amennyiben a vásárló nem ért egyet a panasz kezelésével, vagy a panasz azonnali vizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a Fogyasztónak.

Az írásbeli panaszt a Protools Kft. 30 napon belül írásban megválaszolja. Amennyiben panasszal szemben elutasító az álláspontja, azt egyértelműen megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Protools Kft., és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

A Fogyasztónak panaszja esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt talál:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500  
Fax száma: (76) 501-538  
E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu);

Baranya Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefonszáma: (72) 507-154  
Fax száma: (72) 507-152  
E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu);

Békés Megyei Békéltető Testület  
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
Fax száma: (66) 324-976  
E-mail cím: [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu);

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870  
Fax száma: (46) 501-099

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

**Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

**Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

**Fejér Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

**Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-749

Fax száma: (52) 500-720

E-mail cím: info@hbkik.hu;

**Heves Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

E-mail cím: tunde@hkik.hu;

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

E-mail cím: kamara@jnszmik.hu;

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
Fax száma: (34) 316-259  
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: (32) 520-860  
Fax száma: (32) 520-862  
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület  
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.  
Telefonszáma: (1)-269-0703  
Fax száma: (1)-269-0703  
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu  
Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

Somogy Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu);  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax száma: (42) 311-750  
E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu);

Tolna Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411-661  
Fax száma: (74) 411-456  
E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu);

Vas Megyei Békéltető Testület  
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszáma: (94) 312-356  
Fax száma: (94) 316-936  
E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefonszáma: (88) 429-008  
Fax száma: (88) 412-150  
E-mail cím: [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu)

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-513  
Fax száma: (92) 550-525  
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

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 a Szolgáltató 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.

A Fogyasztó panasa esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát 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.

## **8. Adatvédelem, adatbiztonság**

### **8.1 Adatvédelmi nyilatkozat**

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges regisztráció során a Protools Kft. a következő adatokat rögzíti a vásárlókról: A vásárló azonosításához szükséges adatokat: a vásárló felhasználói neve, jelszava (egyirányúan elkódolva) és elektronikus levelezési címe. Neve, címe, elérhetőségi telefonszáma. A megrendelt áruk kiszállítása érdekében a Protools Kft. a következő adatokat bocsátja a szállító, illetve a szállító megbízottja rendelkezésére: megrendelés ideje, átvevő neve (szállítási címből), cég neve (szállítási címből), a teljes szállítási cím, a megrendelés összege, megrendelésszám, megrendelő telefonszáma és egyéb elérhetősége.

### **8.2 Személyes adatok módosítása**

Megadott személyes adatait a vásárló a Webáruház felhasználói felületén bármikor megváltoztathatja, illetve törölheti. Kivételt képez ez alól a következő adatok törlése:

- Egyedi azonosító

- E-mail cím
- Telefonszám
- Jelszó
- Név módosítása
- Egyedi azonosító

A regisztráció törlését a vásárló a [email] elektronikus levélcímen, illetve az ügyfélszolgálat telefonszámán kérheti.

## **9. Záró rendelkezések**

### **9.1. A távoli felek közti szerződésekkel kapcsolatos kikötések**

Jelen feltételekről írásba foglalt szerződés nem születik, azt a Protools Kft. nem iktatja. Ez alól kivételt képezhetnek azon ügyfeleink, akikkel a vásárlási tranzakciók zömét nem elektronikus úton bonyolítjuk.

### **9.2. A jogviszony megszűnése**

A Webáruház szerződési feltételek mindaddig hatályban maradnak, amíg a Webáruház-szolgáltató a Webáruház-szolgáltatást biztosítja, illetve a megszűnés előtt kezdődő, de még lezáratlan ügyekre, azok lezárásáig. A vásárló bármikor kérheti a szerződés azonnali hatályú megszüntetését, amennyiben nincs folyamatban tranzakció, és egyik fél részéről sem áll fenn követelés. Ezt személyazonosságának igazolása után tudomásul vesszük, és a felhasználó bolthasználati lehetőségét megszüntetjük a regisztrációjának törlésével. A Protools Kft. fenntartja magának a jogot, hogy a vásárló nem megfelelő viselkedése esetén indokolt esetben a szerződést egyoldalúan felmondja.

### **9.3. a Protools Kft. felelőssége nem terjed ki**

A felhasználó hanyagsága által okozott visszaélésekre (pl.: jelszó harmadik személynek történő kiadása), azokért anyagi, illetve erkölcsi felelősséget nem vállal.