

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban „ÁSZF”) irányadóak a Sail and Surf Kft., 8237 Tihany Felsőkopaszhegyi u. 19. (a továbbiakban „Szolgáltató”) és Ügyfelei (a továbbiakban „Ügyfél”) között a Szolgáltató E-kereskedelmi platformján keresztül történő áruvásárlás tárgyában megkötött szerződésekre.

A rendszer egy böngészőalapú platform, amelyen a Szolgáltató árut a beépített webáruházon keresztül vásárlásra kínál fel.

A Honlapunkon sportszerek és azokhoz kapcsolódó kellékek és szolgáltatások forgalmazásával, illetve értékesítésével foglalkozunk.

Szolgáltató adatai:

- Név: **Sail and Surf Kft.**
- Székhely és levelezési cím: 8237 Tihany Felsőkopaszhegyi u. 19.
- Képviselő neve: Király Henriett
- **Telefonszám:** +36 30 70 19317
- **Email cím:** info@standuppaddle.hu
- **Honlap elérhetősége:** www.standuppaddle.hu
- Cégjegyzékszám: Cg.19-09-502237
- Nyilvántartó Bíróság: Veszprémi Bíróság
- Adószám: 11335313-2-19
- Statisztikai számjel: 11335313-7721-113-19
- Bankszámla száma: OTP Bank 11748069-20033394-00000000
IBAN: HU40117480692003339400000000
- Tárhelyszolgáltató adatai: Tárhely.Eu Kft.
Székhely: 1144 Budapest, Ormánság u 4.
Telephely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14.
Email cím: support@tarhely.eu

I. A jelen ÁSZF hatálya, fogalom meghatározások és szerződéskötés

I.1. A Szolgáltató minden, a platformmal kapcsolatos, az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatására, valamint az árukra vonatkozó adásvételi szerződések megkötésére és lebonyolítására kizárólag jelen ÁSZF rendelkezései irányadók. Az ÁSZF német és angol nyelveken is elérhető a Szolgáltató honlapján.

I.2. Az SZOLGÁLTATÓ fenntartja magának a jogot, hogy jelen ÁSZF-et bármikor módosítsa. Az Ügyféllel létrejött szerződéses jogviszonyra mindig az adott szerződéskötés időpontjában hatályos ÁSZF kerül alkalmazásra. Az adott szerződéskötés időpontjában hatályos ÁSZF a megrendelés visszaigazolásával együtt megküldésre kerül az Ügyfélnek. Az Általános Szerződési Feltételek elérhető pdf formátumban az alábbi linkről:

I.3. Ügyfél: Az Ügyfél a platform felhasználója, aki áru megvásárlása céljából a SZOLGÁLTATÓ platformba beépített webáruházon keresztül vételi ajánlatot tesz. Az Ügyfél a platform felhasználása, ill. az ezen keresztül megkötött adásvételi szerződés révén közvetlen szerződéses kapcsolatba kerül a SZOLGÁLTATÓ-vel. A SZOLGÁLTATÓ nem értékesít terméket kiskorú személyek részére, kizárólag nagykorú és cselekvőképes (természetes) személyek részére.

I.4. Termékkínálat: A termékkínálat azon áruk kínálatát jelenti, amelyeket a SZOLGÁLTATÓ a platformon keresztül eladásra kínál.

I.5. Árfeltüntetés: A SZOLGÁLTATÓ Webáruház által megvételre kínált termékek, szolgáltatások termékoldalon feltüntetett, magyar forintban és euróban megadott eladási árai az általános forgalmi adót már tartalmazzák (bruttó árak). A termékek vételára nem minden esetben tartalmazza az esetleges csomagküldés/kiszállítás költségeit. A Webáruházban feltüntetett árak, nem minden esetben egyeznek meg az áruházakban felületett árakkal, valamint a Webáruházban feltüntetett árak csak az online vásárlásra érvényesek.

I.6. Megrendelés: Megrendelés akkor jön létre, ha egy Ügyfél a platformon található termékkínálat részét képező egy vagy több árura vonatkozóan vételi ajánlatot tesz a SZOLGÁLTATÓ részére.

I.7. Megrendelés visszaigazolása: Az Ügyfél közvetlenül a megrendelés beérkezését követően megrendelési visszaigazolást kap a SZOLGÁLTATÓ-tól, amely tartalmazza az általa megrendelt áruk, valamint azok legfontosabb jellemzőinek felsorolását, a teljes fizetendő – minden egyéb költséggel együtt megadott – összeget és jelen ÁSZF-et. A megrendelés visszaigazolása, nem minősül a megrendelés elfogadásának. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megrendelések beérkezésekor, amennyiben az Ügyfél adatainak valódisága kérdéses vagy értelmezhetetlen, az adatokat törölje, és ezekkel az adatokkal feladott megrendeléseket érvénytelennek minősítse.

I.8. Elfogadás: Az elfogadás a megrendelés beérkezésétől számított 3 munkanapon belül a SZOLGÁLTATÓ választása szerint vagy írásbeli közlés útján, vagy az Ügyfél által megrendelt áru leszállításával jön létre. Ha a SZOLGÁLTATÓ nem akarja elfogadni az Ügyfél megrendelését, úgy a SZOLGÁLTATÓ erről az Ügyfelet 3 munkanapon belül értesíti.

I.9. Szerződés visszaigazolása: A törvényben meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a SZOLGÁLTATÓ közvetlenül a szerződés létrejötte után, de legkésőbb az áru kiszállításával együtt e-mailben eljuttatja az Ügyfélnek a szerződés megkötéséről szóló visszaigazolást, valamint jelen ÁSZF-et.

II. Szállítási feltételek és szállítási időtartam

II.1. A rendelési folyamat során a SZOLGÁLTATÓ által megnevezett szállítási időpontok alapvetően nem kötelező érvényűek és – ettől eltérő, kifejezett írásos megállapodás hiányában – nem képezik a szerződés tárgyát.

II.2. A SZOLGÁLTATÓ az árut saját maga, vagy valamely szerződéses partnere útján legkésőbb 7 nappal a Szerződés Visszaigazolásának elküldését követően leszállítja az Ügyfélnek. Szállítási határidő, raktáron lévő termékek esetén, általában 3 munkanapon belül.

II.3. A SZOLGÁLTATÓ csak a honlapon megjelölt termékek szállítását vállalja. A használt termékek és túlméretezett termékek csak személyesen vásárolhatók meg a SZOLGÁLTATÓ tihanyi üzletében. A szállítást a SZOLGÁLTATÓ csak az Európai Unió országaiba (kivéve: Málta és Ciprus) biztosítja.

II.4. Ha a SZOLGÁLTATÓ-t vis maior (pl. sztrájk, természeti csapások) vagy egyéb, a SZOLGÁLTATÓ-n kívül álló okok akadályozzák a megállapodott szállítási vagy teljesítési határidő betartásában, akkor a SZOLGÁLTATÓ köteles az Ügyfelet a várható késedelemről

tájékoztatni. A megegyezés szerinti szállítási vagy teljesítési határidő az ilyen jellegű esemény időtartamával meghosszabbításra kerül.

II.5. A SZOLGÁLTATÓ az Ügyfélnek az alábbi árlista szerint számláz ki [szállítási díjat](#).

167.500.- Forint vásárlási érték felett a kiszállítás ingyenes (kivéve terjedelmes méretű árucikkek esetében). Ennek megfelelően adott esetben a terjedelmes méretű árucikkre külön díjat lehet felszámítani, melynek mértéke az adott termékhez rendelve az Ügyfél felé még a rendelés leadása előtt a termék árával és egyéb mellékköltségekkel együtt feltüntetésre kerül. A bónuszok és árengedmények az áru értékéből kerülnek elszámolásra, a szállítási díjat nem érintik.

II.6. A SZOLGÁLTATÓ jogosult az Ügyfél árumegrendelését – az Ügyfél erre vonatkozó kifejezett kérése nélkül is – részletekben szállítani. Ebben az esetben azonban az így felmerülő szállítási többletköltséget a SZOLGÁLTATÓ köteles viselni. Az Ügyfél kérésére történő több részletben történő szállítás esetén a többletköltséget az Ügyfél viseli.

II.7. Nagyméretű árut a SZOLGÁLTATÓ szállítmányozási partnere az Ügyfél járdaszegélyéig szállítja. A felhasználás helyszínéig történő szállítás és/vagy a helyszínen történő összeszerelés nem része a SZOLGÁLTATÓ által nyújtott szolgáltatásnak.

III. Fizetési feltételek

III.1. A feltüntetett árak bruttó egység árak, a mindenkorin ÁFA-t tartalmazzák. Fizetési módot és pénznemet a megrendeléskor lehet kiválasztani. A számlaösszeget az Ügyfél utánvétellel, átutalással egyenlítheti ki. Utánvétel esetén a szállítást végző futárnak kell kifizetni az áru ellenértékét. Átutalásos fizetési mód választása esetén a termékek postázását csak a fizetési tranzakció lezárását követően kezdjük meg. Munkatársunk minden esetben megkísérli felvenni Önnel a kapcsolatot, ha ez nem sikerül, a megrendelést töröljük és erről elektronikus üzenetet (e-mailt) küldünk. Átutalás és fizetés esetén az Ügyfél választhat Európában történő fizetés mellett is. Utánvétel esetén a termék kizárólag forintban fizethető.

III.2. Az Ügyfél köteles mindazon költségeket a jogszabályokban meghatározott mértékig megtéríteni, amelyek a SZOLGÁLTATÓ részéről a fizetési felszólítás és a megfelelő jogérvényesítés kapcsán felmerültek.

IV. Felmondási és elállási jog

IV.1. Az Ügyfél jogosult a szerződéses nyilatkozatától vagy a már létrejött szerződéstől tizennégy (14) napon belül, a 45/2014.(II.26.) Kormányrendelet alapján és az abban foglaltaknak megfelelően indoklás nélkül elállni.

IV.2. Az elállási határidő tizennégy nap attól a naptól számítva, amelyik napon az Ügyfél vagy az általa megnevezett harmadik személy – aki nem a fuvarozó – az árukat átvette.

IV.3. Ha az Ügyfél az árukat egyazon rendelés keretén belül vásárolta meg és ezek az áruk külön kerülnek leszállításra, akkor az elállási határidő azon a napon kezdődik, amelyik napon az Ügyfél vagy az általa megnevezett harmadik személy – aki nem a fuvarozó – az utolsó árut átvette.

IV.4. Az elállási jog gyakorlása érdekében az Ügyfél a jelen szerződéstől való elállásra vonatkozó döntéséről egyértelmű nyilatkozat (pl. postai úton elküldött levél, vagy e-mail, illetve elállási nyilatkozat formanyomtatvány) útján köteles tájékoztatást adni. Az elállásról szóló nyilatkozatot a SZOLGÁLTATÓ részére kell megküldeni:

E-mail: info@standuppaddle.hu

Postai úton: SZOLGÁLTATÓ Kft. 8237 Tihany Felsőkopaszhegyi u. 19.

Az elállási nyilatkozat innen tölthető le:

IV.5. A határidő betartásához elegendő, hogy az Ügyfél az elállási jog gyakorlásáról szóló nyilatkozatát az elállási határidő lejárta előtt elküldi.

V. Az elállás joghatásai

V.1. Ha az Ügyfél a szerződéses nyilatkozatától vagy a már létrejött szerződéstől eláll, akkor a SZOLGÁLTATÓ köteles – haladéktalanul, de legkésőbb attól a naptól számítva legkésőbb tizennégy napon belül, hogy a jelen szerződéstől való elállás tényéről szóló nyilatkozatot kézhez vette – visszafizetni a Ügyfél által az SZOLGÁLTATÓ-nál vásárolt termékek rendeléskori vételárát és az esetleges szállítási költséget (nem a visszaküldés költségét).

V.2. A visszatérítés során a SZOLGÁLTATÓ ugyanazt a fizetési módot alkalmazza, amelyet az Ügyfél az eredeti ügylet során alkalmazott, kivéve, ha az Ügyfél más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja. A SZOLGÁLTATÓ nem jogosult az Ügyfélnek e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag semmilyen többletköltséget felszámítani. A SZOLGÁLTATÓ ugyanakkor jogosult a visszafizetést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy az Ügyfél nem igazolta, hogy azt visszaküldte és a SZOLGÁLTATÓ meg is kapta: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

V.3. Az Ügyfél köteles az termékeket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának SZOLGÁLTATÓ-val való közlésétől számított 14 napon belül a SZOLGÁLTATÓ számára visszaküldeni. az elállási jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét az Ügyfélnek kell viselnie, ha a Szolgáltató nem vállalta e költség viselését.

V.3.1. Az Ügyfél visszajuttathatja a terméket személyesen, vagy csomagkézbesítés útján, a SZOLGÁLTATÓ telephelyére, az alábbi címre: Sail and Surf Kft. 8237 Tihany Rév u. 3.

A határidő betartottnak minősül, ha az Ügyfél a tizennégy napos határidő letelte előtt elküldi az árukat.

V.4. Az Ügyfél köteles a visszaküldés közvetlen költségeit viselni. Az Ügyfelet a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.

V.5. Az Ügyfél a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

V.6. A következő esetekben az Ügyfélnek nincs joga az elálláshoz:

- Olyan árukra vonatkozó szerződés esetén, amelyek az Ügyfél utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áruk szállítására vonatkozó szerződés esetén, amelyet egyértelműen az Ügyfél személyére szabtak.

- Olyan árukra vonatkozó szerződés esetén, amelyek zárt csomagolásúak és egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontás után nem küldhetők vissza.

VI. Garanciák

VII. Szerzői jog és adatvédelem

VII.1. Az SZOLGÁLTATÓ minden jogot fenntart, különösen a védjegy és szerzői jogot, a weboldal teljes tartalmára vonatkozóan, különösen a védjegyek, logók, szövegek, grafikák, fényképek, arculat vonatkozásában. Ha a használatot a jogszabályok kötelezően nem teszik lehetővé, akkor a weboldal tartalmainak – szerződésben megállapított teljesítési kötelezettségen túlmenő – használatához, különösen adatbankokban történő tárolásához, a sokszorosításához, terjesztéséhez vagy szerkesztéséhez az SZOLGÁLTATÓ kifejezett írásbeli hozzájárulására van szükség.

VII.2. A SZOLGÁLTATÓ aktuális adatvédelmi rendelkezései a következő linken érhetőek el:

www.standuppaddle.hu/gdpr-adatvedelmi-iranyelvek/

VII.3. A SZOLGÁLTATÓ az Ügyfél cím- és szerződési adatait a szerződés teljesítése során a szükséges mértékig adja tovább szállítványozási cégeknek és más olyan szerződéses partnereknek, akik a szállításban és a teljesítésben részt vesznek.

VIII. Jótállás és szavatosság

VIII.1. A jótállás a törvényi szabályozáshoz igazodik.

Az Ügyfél szavatossági és jótállási jogai a következők:

1. a) Kellékszavatosság

Hibásan teljesítünk, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesítünk hibásan, ha a hibát a szerződéskötés időpontjában az Ügyfél ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozunk. A kellékszavatossági igény új termék vásárlása esetén a teljesítése időpontjától számított két év alatt áll el, melynek első hat hónapjában a bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatóé, míg a fennmaradó időszakban ez az Ügyfélre hárul. Ha a megkötött szerződés tárgya használt dolog, akkor az elévülési határidő egy év.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

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 vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a 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 közlés késedelméről eredő kárért Ön a felelős.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik. Ha azonban a dolog meghibásodásában az Önt terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában Ön vagy köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Szolgáltató e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a SZOLGÁLTATÓ nyújtotta.

A szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését bizonyítottanak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – bemutatja.

A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Amennyiben a terméket a Vásárló nem rendeltetésszerűen használta, vagy a hiba természetes kopás következménye, a szavatossági igényt a SZOLGÁLTATÓ elutasítja.

1. b) Termékszavatosság

A Szolgáltató által eladott termék hibája esetén követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, az érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a termék cseréjét. A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom 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.

1. c) *Jótállás*

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén bizonyos termékek (az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében felsorolt termékek, különösen, de nem kizárólagosan a 10.000 Ft eladási ár feletti sporteszközök) esetében az SZOLGÁLTATÓ a kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó termékek kapcsán a jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ön – választása szerint – az alábbi jótállási igényekkel élhet:

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

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

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A jótállási igényt a SZOLGÁLTATÓ elutasíthatja, amennyiben az alábbiak közül bármely eset bizonyítható:

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
- A terméket szakszerűtlenül helyezték üzembe;
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta
- Hibás működtetés vagy a tulajdonos, illetve egy harmadik fél által elvégzett javítási kísérletek.

Nem minősül rendeltetésszerű használatnak például a használati-kezelési útmutatóban, termékismertetőben foglaltak figyelmen kívül hagyása, helytelen tárolás, helytelen kezelés, helytelen szállítás. A jótállás nem érvényesíthető elemi kár, vis maior miatt bekövetkezett hibák esetén.

Felhívom 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 megilletik.

VIII.2. A SZOLGÁLTATÓ által a termékek reklámozására felhasznált fényképek részben olyan mintaképek, amelyeket a gyártók bocsátottak a SZOLGÁLTATÓ rendelkezésére. Ezek a fényképek professzionális feltételek és adott fényviszonyok mellett készültek és a terméket nem feltétlenül a mindennapi használat során tapasztalt megjelenésben mutatják be. A SZOLGÁLTATÓ ennek megfelelően nem tartozik felelősséggel azért, hogy a termékek a reklám céljára felhasznált fényképeknek teljes mértékben megfeleljenek.

VIII.3. A SZOLGÁLTATÓ és a bevont teljesítési segédek felelőssége a jogszabályok által megengedett mértékben a súlyosan gondatlan módon vagy szándékosan okozott kár megtérítésére korlátozódik. Ez nem vonatkozik a személyi sérüléssel kapcsolatos károkért és a termékfelelősségről szóló jogszabály szerinti felelősségre.

IX. Panaszkezelés, jogérvényesítési lehetőségek

Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az 1. pontban részletezett elérhetőségeken terjesztheti elő:

- A szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetőségünk van, azonnal orvosoljuk. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, vagy ha a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszukkal együtt megőrizzük – veszünk fel, melyet legkésőbb a panaszra adott válasszal egy időben küldünk meg az Ügyfél részére.
- A jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben átadjuk, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kötelesek vagyunk eljárni;
- A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt egyedi azonosítóval látjuk el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.
- Az írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszoljuk. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén az elutasítás okáról tájékoztatunk.

Amennyiben az esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ügyfél számára:

- **Online vitarendezési platform**
Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén. Az online vitarendezési platform az alábbi linkre kattintva válik elérhetővé:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>
- **Békéltető testület eljárásának kezdeményezése**
Amennyiben a panaszkezelési tevékenység nem az Ügyfél megaláztatására történt, vagy a panasz elutasításra került, az Ügyfél lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (továbbiakban: kamara) mellett működő Békéltető Testület előtt eljárást kezdeményezhető. A www.bekeltetes.hu honlapon, illetve a www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579 keresztül tájékozódhat a kamarák illetékességi területéről.

- **Eljárás indítása a fogyasztóvédelmi hatóságnál**
Amennyiben a panaszkezelés, vagy egyéb eljárás, magatartás során megsértettük az Ügyfél számára biztosított jogszabályokat, a lakóhely szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <https://jarasinfo.gov.hu>.
- **Bírósági eljárás kezdeményezése**

A SZOLGÁLTATÓ és az Ügyfél közötti szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, melyet az SZOLGÁLTATÓ saját rendszerében rögzít és az az Ügyfél számára utóbb hozzáférhetővé tesz. A szerződés nyelve a magyar.

Adatvédelem

Személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztató folyamatosan elérhető a honlapon az adatkezelési tájékoztató menüpontban vagy az alábbi linken keresztül:
www.standuppaddle.hu/gdpr-adatvedelmi-iranyelvek/

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2019. december 23.