

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Bevezetés

Az alább részletezett Általános Vásárlási Feltételek (továbbiakban ÁSZF) egymással kölcsönös szerződésben álló felekre (továbbiakban: Felek) vonatkozik. Egyrészt a Béres Szőlőbirtok Kft., mint eladó (továbbiakban: Eladó), másrészt a Béres Szőlőbirtok Kft.-től árut vagy szolgáltatást vásárlóra, illetve a <http://www.beresbor.hu> honlap (továbbiakban: Honlap) használóira, (továbbiakban: Vevő), amennyiben Vevő a 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv, továbbiakban: Ptk.) 8:1. § (1) bekezdés 3) pontja alapján fogyasztónak minősül.

Eladó adatai:

Cégnév: Béres Szőlőbirtok Kft.

Cég székhelye: 3932 Erdőbénye, 085/18 hrsz

Telefon: +36 47 536 000 Fax: +36 47 536 001

Eladó e-mail címe: info@beresbor.hu

Nyilvántartásba-vételi szerv: Miskolci Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzékszám: 05-09-009868

Adószám: 12906697-2-05

EU adószám: HU12906697

A Felek közötti szerződés és az ÁSZF nyelve Magyar. A jelen ÁSZF 2018. június 13. napjától érvényes Eladó és Vevő közötti összes gazdasági kapcsolat tekintetében (a Honlapon történő rendelésre és vásárlásra), azok nem alkalmazhatóak a korábban megkötött szerződésekre és visszavonásig érvényesek. Ettől eltérő feltételeket csak Vevő és Eladó közös akaratával írásban lehet kikötni. Vevő a Honlapon történő vásárlással és rendeléssel az itt elolvasott feltételeket feltétel nélkül elfogadja. Vevő tudomásul veszi, hogy a végrehajtott megrendelés következményeként a megrendelt termékre közötte és az Eladó között adás-vételi illetve szállítási szerződés jön létre. A szerződés a megrendelés Eladó általi visszaigazolásával jön létre, és az Eladó általi szerződésszerű teljesítéssel szűnik meg.

Vonatkozó jogszabályok:

- a Polgári törvénykönyvről szóló [2013. évi V. törvény](#) (a továbbiakban: Ptk.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló [2001. évi CVIII. törvény](#) (a továbbiakban: elektronikus kereskedelmi törvény),
- a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló [2008. évi XLVII. törvény](#),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló [2008. évi XLVIII. törvény](#) (a továbbiakban: gazdasági reklámtörvény),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló [2011. évi CXII. törvény](#),

- GDPR (általános adatvédelmi rendelet) - AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről)
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet](#),
- 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](#).

2. A Honlap használata, rendelés

A Honlapon történő megrendelés feltétele a Vevő érvényes regisztrációja, illetve a beregisztrált e-mail címmel és jelszóval történő bejelentkezés. A Honlapon bemutatott árukinálat nem képez Eladóra nézve jogilag kötelező érvényű ajánlattételt, hanem egy, a termékválaszték bemutatására szolgáló, nem kötelező érvényű internetes katalógust. Az ebben szereplő információk, paraméterek, képek, árak és kaphatósági adatok tájékoztató jellegűek, Eladó az esetleges hibákért felelősséget nem vállal, az árváltoztatás jogát fenntartja. A katalógusban megtekinthetők felsorolásszerű terméklisták, az ebben szereplő termékek nevére vagy képére kattintva pedig a konkrét termék részletes adatlapja (terméklap) annak lényeges tulajdonságaival. A mindenkor vételár, vagyis az áruért a fogyasztói forgalomban fizetendő bruttó ár az információs oldalon az áru mellett van feltüntetve, amely magában foglalja az általános forgalmi adót és az árut terhelő más adókat. Vevő a megrendelni kívánt termékeket a "Betimeszem a kosárba" ikonra kattintással helyezi a virtuális bevásárlókosárba (továbbiakban: Kosár). A Kosár aktuális tartalma bármikor ellenőrizhető, tartalma módosítható. Palackozott termékek esetén a rendelés minimális mennyisége 6 palack, azaz 1 karton, amely akár vegyesen is összeválogatható. Megrendelés esetén Vevő megadja szállítási, számlázási címet és a fizetési módot, itt jelzi ki a honlap a szállítási költséget és a rendelés végösszegét is. A "Megrendelés" ikonra kattintva Vevő megrendelését rögzítjük, iktatjuk, illetve egy azonnali visszaigazoló e-mailt küldünk a rendelésről. Eladó a rendelést e-mailben jelenti készre Vevőnek. Eladó fenntartja a jogot, hogy a megrendelés teljesítésétől elálljon, ha a megrendelt termék nem hozzáférhető, vagy egyéb körülmények miatt a teljesítést nem tudja vállalni. Ebben az esetben haladéktalanul értesíti Vevőt, és a megrendeléssel kapcsolatban teljesített fizetéseket haladéktalanul visszatéríti Vevőnek. Eladó a teljesítéstől való elállás miatt kártérítésre nem kötelezhető. Amennyiben nem minden termék áll rendelkezésre, Vevő kérhet résszállítást a rendelkezésre álló termékekre. Eladó jogosult előleget kérni Vevőtől azon termékekre, amelyeket kifejezetten Vevő rendelésére szerez be, egyébként raktáron nem tart.

A megrendelést követő 1 napon belül lehetősége van a megrendelés módosítására, illetve törlésére, az info@beresbor.hu e-mail címre küldött üzenetben, melyben a módosítandó/törlendő rendelés adatainak (eredeti rendelés visszaigazolásának időpontja, megrendelő adatai) megadása is szükséges.

3. Fizetés, Szállítás

Vevő a következő fizetési módok közül választhat: banki átutalás vagy kártyás fizetés az OTP rendszerén keresztül (Banki átutalás esetén a fizetést a megadott bankszámlaszámra kérjük teljesíteni. A

megrendelt termékeket a fizetés megtörténte után szállítja ki a BELLIS Egészségtár Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.). A vételár teljes kiegyenlítéséig az áru Eladó tulajdonában marad, Eladó az áru tekintetében a tulajdonjogát a teljes vételár kiegyenlítéséig kifejezetten fenntartja. A fizetési határidő utánvét esetén a kiszállítás időpontja, kártyás fizetés esetén a megrendelés időpontja. Amennyiben Vevő a fizetési határidőig nem egyenlíti ki a vételarat, úgy Eladó jogosult elállni a szerződéstől.

A kiszállítást BELLIS Egészségtár Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: futárszolgálat) végzi (székhely: 1151, Budapest, Károlyi Sándor út 121., cégjegyzékszám: 01-09-924826, adószám: 11843425-2-42), de Eladó megbízhat harmadik céget is.

A szállítás a megrendelés napjától számított 8 munkanapon belül történik. Vevőnek kell gondoskodnia arról, hogy olyan szállítási címet adjon meg, ahol biztosított a küldemény munkaidőben (munkanapokon 8-18 óra között) történő átvétele. Az átvételre Vevő, illetve a Vevő által megadott szállítási címen tartózkodó egyéb személy jogosult. A kiszállítás várható napjáról és időpontjáról Vevő a futárszolgálat futárának telefonszámán **[06 1 459 8374, H-P 7:30-15:00 óra között]** tud egyeztetni. Amennyiben a futár nem talál a szállítási címen senkit, megpróbál értesítést hagyni. Az értesítésen szerepel a futárszolgálat futárának telefonszáma, ezen az átadás-átvétel időpontját egyeztetni tudja a Megrendelő. Vevő köteles Eladónak megtéríteni a sikertelen kiszállítás miatti költséget. A küldemény sértetlenségéért a felelősség a küldemény kézbesítésétől kezdve átszáll Vevőre, ezért Vevő kötelessége kézbesítéskor a küldeményt megvizsgálni és amennyiben azon külsérelmi nyomokat talál, választása szerint a) megtagadni az átvételt, b) jegyzőkönyvet felvetetni a sérülésről a kézbesítő futárral, annak egy példányát megtartani. Vevő bármilyen sérülést köteles Eladónak haladéktalanul írásban jelenteni.

A megrendelt árut utánvét esetén nem szükséges személyesen átvenni. Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 16/A. § (1) bekezdése értelmében tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni. Fentieknek megfelelően csak tizennyolc éven felüli személy jogosult a termék(ek)et megrendelni és az átadás helyén átvenni. Amennyiben a futárnak kétségei merülnének fel a megrendelést átvevő személy életkorát illetően, az adott személy azonban önként nem mutatja be a személyazonosságát igazoló okmányát életkorának ellenőrzésére, vagy a személyazonosságát igazoló okmány szerint az adott személy még nem múlt el tizennyolc éves a futár a termék(ek) átadását megtagadja.

A szállítási költség a megrendelt mennyiségtől függetlenül 1800,-Ft + ÁFA, azaz Ezerkettőszáz forint + ÁFA .

Termékeinket megfelelő méretű papírkartonba csomagoljuk, a csomagolás költségét magunkra vállaljuk.

4. Elállás joga

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet](#) szerinti fogyasztó részére történő értékesítésre Vevőt indokolás nélkül elállási jog illeti meg az alábbiak szerint:

A Vevő az elállási vagy felmondási jogát

- a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- aa) a terméknek,
- ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
- ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Vevő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától (azzal, hogy fentiek nem érintik a Vevő azon jogát, hogy az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja);

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától **számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.**

Fentiek alapján a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés tekintetében Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést. Az elállási/felmondási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi, illetve több termék rendelése esetén 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.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: **Béres Szőlőbirtok Kft.** (3932 Erdőbénye, 085/18 hrsz), vagy az info@beresbor.hu e-mail címre. Ebből a célból felhasználhatja a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is. Az elállási/felmondási nyilatkozat megérkezését haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás 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 miatt 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 visszatarthatjuk, 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 **Béres Szőlőbirtok Kft.** (3932 Erdőbénye, 085/18 hrsz) 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.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Vevő nem gyakorolhatja a fenti elállás/felmondás jogát

- a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a Vevő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Vevő 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, a felmondásra/elállásra meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vevő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vevő személyére szabtak;
- d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- g) 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 napot követően kerül sor;
- h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a Vevő kifejezett kérésére keresi fel a Vevőt sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Vevő a csomagolást felbontotta;
- j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l) 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;
- m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a Vevő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Vevő e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a fenti felmondási/elállási jogát.

5. Jótállás, Szavatosság:

5.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a **Béres Szőlőbirtok Kft.** (3932 Erdőbénye, 085/18 hrsz) hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

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.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

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 **Béres Szőlőbirtok Kft.** (3932 Erdőbénye, 085/18 hrsz) vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

5.2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 5.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

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.

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.

5.3. Jótállás

Tekintettel arra, hogy a kötelező jótállás csak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében megjelölt termékekre, és azok esetében is csak 10.000,-Ft felett áll fenn, és a **Béres Szőlőbirtok Kft.** (3932 Erdőbénye, 085/18 hrsz) jótállást nem vállal a <http://www.beresbor.hu> oldalon rendelhető termékek tekintetében, így a Vevőt jótállás nem illeti meg.

6. Visszaküldés

Amennyiben Vevő a terméket Eladónak visszaküldi, az alábbiak szerint kell eljárnia: A fogyasztási cikk szállításra alkalmas csomagolásáról Vevő köteles gondoskodni, a nem megfelelő csomagolásból eredő, a szállítás során bekövetkező károkért Eladó felelősséget nem vállal. Minden esetben mellékelni kell az eredeti számlát. A bizonytalan kézbesítés miatt kérjük a fogyasztási cikkeket posta helyett futárszolgálattal küldeni. Utánvételt terhelt küldeményeket Eladó nem vesz át.

7. Tulajdonjog fenntartása

A termék Eladó tulajdonában marad mindaddig, amíg Vevő az összes (fő és mellékes) fizetési kötelezettségének nem tesz teljes mértékben eleget. Ez idő alatt Vevő nem engedheti át a terméket harmadik félnek és nem veszélyeztetheti más módon Eladó tulajdonát.

8. Személyes adatok védelme

Bizonyos információk, adatok elengedhetetlenek a rendelés felvételéhez, a vásárlás teljesítéséhez, a számlakiállításához, a garanciához. Nélkülük a rendelés visszavonható és érvénytelennek minősül. A honlap használatával a Vevő teljes körű felelősséget vállal azért, hogy a megadott adatok hitelesek és a valóságnak megfelelnek. A Vevő által megadott adatokhoz állandó hozzáférhetőségi és helyreigazítási joga van, az aktuális európai és nemzeti jogszabályoknak megfelelően. Eladó nem adja át harmadik fél részére a személyes adatokat, kivételt képez, amikor a harmadik fél Eladó szerződéses közreműködője,

(pl. futárszolgálat) és a Vevővel kötött vásárlási szerződés teljesítéséhez elengedhetetlen, továbbá amennyiben ezt törvény vagy a hatóság kötelezővé teszi.

9. Panaszkezelés

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. Eladó a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során az Eladó az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekintti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

Eladó a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Fogalmi meghatározások

Panasz: Eladó tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos az Eladó eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Eladótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az Eladó szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában az Eladó ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Eladó eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy, illetve békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Ügyfél: Panaszos és Fogyasztó együttvéve.

Termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt – és a dolog módjára hasznosítható természeti erő.

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

Áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

Eladási ár: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár.

Egységár: a terméknek a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#) végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár.

Kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

Kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

Vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele.

Ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

Forgalmazás: valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Meghatalmazás: A meghatalmazásnak a [polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 325. §](#)-ában foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

9.1. Panaszkezelés menete

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz: - személyesen bármely
- telefonon
- b) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- elektronikus levélben
- telefaxon

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:

nyitvatartási időben az Eladó üzletében Eladó munkatársaikhoz vagy hétköznap 9- 17-ig a +36 47 536 000 telefonszámon fordulhat.

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében Eladó kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be panaszukat. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: rendelésszám, terméknév) is kéri az Eladó megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Eladó vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

Cégnév: Béres Szőlőbirtok Kft.

Cég székhelye: 3932 Erdőbénye, 085/18 hrsz

Fax: +36 47 536 001

Eladó e-mail címe: info@beresbor.hu

9.2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt az Eladó haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az Eladó biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Eladó az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett megrendelés/szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) az Eladó nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;

- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- j) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén az Eladó a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén az Eladó a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Eladónak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Eladó az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

az Eladó a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

az Eladó a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

az Eladó a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a GDPR (általános adatvédelmi rendelet) - AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

9.3.Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően az Eladó elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szükség esetén szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

az Eladó kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/ szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

9.4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

9.4.1. A panasz elutasítása esetén az Eladó írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására nyitva álló 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

9.4.2. A panasz Eladón kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy Fogyasztónak minősülő, vagy Fogyasztónak nem minősülő Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

9.4.3. Amennyiben az Eladói panaszkezelés nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a) A fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#) alapján a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara (a továbbiakban: kamara) mellett működő

független békéltető testülethez (az eljárásra – a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. Az Eladó székhelye szerinti békéltető testület a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület, 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1., telefon: 06-46-501-091, 501-870, fax: 06-46-501-099, e-mail: bekeltetes@bokik.hu), továbbá

b) a [polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény](#) szabályai alapján a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás (Eladó) közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) 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 (Eladó) kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

9.4.4. Amennyiben az Eladói panaszkezelés a fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésre: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat a [polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény](#) szabályai szerint.

9.5. Panasznyilvántartás és adatvédelem

Az Eladó az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

az Eladó az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és köteles azokat az ellenőrző

hatóságoknak kérésükre bemutatni. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az Eladó ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

10. Magatartási kódex

Magatartási kódex: olyan – piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabályegyüttes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amelyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el (a továbbiakban: magatartási kódexnek való alávetés).

Eladó tájékoztatja Ügyfeleit, hogy magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

Erdőbénye, 2018. június 13.

Béres Szőlőbirtok Kft.
Eladó

1. Számú Melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

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

Címzett: **Béres Szőlőbirtok Kft.** 3932 Erdőbénye, 085/18 hrsz

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

.....

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:.....

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

.....

Kelt: