

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI

(az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 4. §-a alapján):

Név: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság**
(a továbbiakban: "Billerbeck")

Székhely: **HU 1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

Telephelyei: HU 1074 Budapest, Dob utca 49.
HU 1075 Budapest, Király utca 3.
HU 1085 Budapest, József krt. 71.

Fióktelepei: HU 5520 Szeghalom, Kinizsi utca 2/1.
HU 5520 Szeghalom, 913. hrsz.
HU 5520 Szeghalom, Kinizsi utca 17.

Postai cím: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság,**
HU 1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.

Nyilvántartó hatóság: **Fővárosi Törvényszék Cégbírósága**

Cégjegyzékszám: **Cg. 01-09-066482**

Adószáma: **10276695-2-42**

Statisztikai számjele: **10276695-1392-113-01**

Telefonszáma: **+36 20 852 2396**

E-mail-címe: **vevoszolgalat@billerbeck.hu**

Internetes címe: **https://billerbeck.hu**

Panasz kezelése:

Név: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság**

Cím: **1151 Budapest, Szántófield utca 2/b**

Telefonszáma: **+36 20 852 2396**

Emailcím: **vevoszolgalat@billerbeck.hu**

Tárhelyszolgáltató adatai:

Név: **ShopRenter.hu**

Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 4028 Debrecen, Kassai út 129.

Cégjegyzékszám: 09-09-020636

E-mail-cím: info@shoprenter.hu

Telefonszám: +36-1/234-5012

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: "ÁSZF") a Billerbeck, mint eladó és a vásárló jogait és kötelezettségeit szabályozza.

Kérjük olvassa el figyelmesen a jelen Általános Szerződési Feltételeket, annak mellékleteit, valamint a https://edesalom.hu/adatvedelmi_nyilatkozat_3 linkre kattintással elérhető Adatkezelési Tájékoztatót! Amennyiben úgy találja, hogy azok tartalmával kifejezetten egyetért, úgy azt igazolja a fizetési művelet előtt, a "pénztár" menüben, az erre szolgáló kijelölő négyzetek megjelölésével! Kérjük, csak akkor használja a webáruházát, ha a leírtak minden pontjával egyetért!

A Billerbeck által forgalmazott árukra vonatkozó információk és adatok a Billerbeck [https://edesalom.hu/honlapján](https://edesalom.hu/honlapjan) elérhetőek.

2. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

A Szerződésre a magyar jog előírásai az irányadóak, és különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- A 2023. évi XX. törvénnyel módosított 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (továbbiakban Fgytv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 1997. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
 - A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény
 - A piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól szóló 6/2013. (I.18.) Korm. rendelet
 - A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet
 - A termékek eladási és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet
 - A fogyasztókkal szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról
- 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 (általános adatvédelmi rendelet)

Felek: Eladó és Vevő (Vásárló, vagy Fogyasztó) együttesen

Fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A szerződés feltételeit a jelen ÁSZF tartalmazza és arra a magyar jog az irányadó.

3. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A szerződés az automatikus visszaigazolás megérkezésével jön létre.

4. A SZERZŐDÉS IKTATÁSA

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Billerbeck azt nem iktatja.

5. TÁJÉKOZTATÁS A 2001. ÉVI CVIII. TÖRVÉNY ALAPJÁN

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. § (2) bekezdése értelmében a Szolgáltató az alábbiak szerint tájékoztatja a Vásárlót:

a) azok a technikai lépések, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni:

ÁSZF 6. pontja.

b) a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e:

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat a Billerbeck, mint Eladó nem iktatja.

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:

ÁSZF 7. és 12. pontja

d) a szerződéskötés lehetséges nyelvei: A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.

e) arról a - szolgáltatási tevékenységére vonatkozó - magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető.

A Billerbeck magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

6. A RENDELÉS LEADÁSÁNAK MÓDJA

Vásárló a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik.

A Vásárló a <https://edesalom.hu/> weboldalon a vásárlást kétféle módon kezdheti meg:

– regisztrációval, vagy

– regisztráció nélkül.

A regisztrációval történő vásárlás a <https://edesalom.hu/> oldal jobb felső sarkában található **Belépés** ikonra kattintva kezdhető meg.

Belépés után – amennyiben már regisztrált – az emailcím és a jelszó megadásával tud belépni. Amennyiben még nem regisztrált, létrehozhat saját fiókot. Saját fiók regisztrációjának jóváhagyása után a törzsvásárlói vevőcsoportba kerül a Vásárló. A regisztrációhoz a következő adatok megadása szükséges: e-mail-cím, jelszó, vezetéknev, keresztnév, telefonszám, továbbá számlázási adatok: ország, megye, város, irányítószám, cím (utca, házszám), emelet, ajtó, egyéb opcionális. Az ezt követő lépések megegyeznek az alábbi, nem regisztrált vásárlók esetében:

Amennyiben nem kíván saját fiókot létrehozni és ezzel magát törzsvásárlóként regisztrálni a <https://edesalom.hu/> oldalon, a vásárlást a következők szerint kezdheti meg:

Kiválasztja a megvásárolni kívánt árukat és az áruk képe alatti "**KOSÁRBA**" feliratra kattint. A kiválasztott áruk ekkor átkerülnek a weboldal jobb felső sarkában található kosár ikonba, ahol a kiválasztott áruk mennyisége számmal jelenik meg. A jobb felső sarokban található kosár ikonra kattintva ellenőrizhető a kosár tartalma. A kosárban a kiválasztott áruk kép, név, egységár, mennyiség és összeg alapján jelennek meg. Ezek alatt jelenik meg a bruttó végösszeg és a szállítási költség. A szállítási költség alatt a legördülő listából ki kell választani a szállítási cím szerinti várost, vagy megyét.

A kosárban a mennyiség + és - mennyiségi jeleket választva emelhető, illetve csökkenthető. A kosárból az áru képe mellett a **SZERKESZTÉS** felirat alatt a méret kiválasztható, a **TÖRLÉS** felirat kiválasztásából pedig törölhető a kosárból.

A vásárlás tovább folytatható kosár oldalán is. A kosár tartalmából az áruk kiválasztása után a **TOVÁBB A PÉNZTÁRBA** feliratra kattintva a rendelés összesítés jelenik meg a jobb oldalon a bruttó áruösszegekkel és bruttó végösszeggel.

A bal oldalon a "**Hol érhetjük el?**" kérdés alatt meg kell adni a (cégként vásárol-e), emailcímet, vezetéknevet, keresztnévet, telefonszámot, vagy regisztrált vásárló esetén a bejelentkezés feliratra kattintva be lehet jelentkezni, az emailcím és a jelszó megadásával. Ezt követően a "**Tovább a szállítási módokhoz**" feliratra kattintva ki kell választani a legördülő listából a várost, és megyét. A szállítási módok közül vagy a Futár szolgálattal történő teljesítés, vagy a személyes átvétel választható.

A Pénztár menüben lehetősége van kedvezményes kuponok ajándék kuponok beváltására. További tudnivalókat talál erről a „Fizetési Módk” pontban.

A Szállító

A Szolgáltató által megbízott futárszolgálat, illetve szerződéses szállítmányozó:

1. számú: (paplanok, párnák, ágyneműk és egyéb kiegészítők rendelésekor):

Cég neve: GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.

Székhely: 2351 Alsónémedi GLS Európa u. 2.

Tel: +36 29 886 70; +36 70 643 4303

Fax: +36 20 890 0660

E-mail: info@gls-hungary.com, daniel.szelig@gls-hungary.com

<https://gls-group.eu/HU/hu/home>

2. számú: (matracok, ágyak rendelésekor, vidéki szállítási cím esetén):

Cég neve: FWD Cargo Care Kft.

Székhely: 2142 Nagytarcsa, Kereskedelmi Park, Naplás út 6.

Tel: + 36-70-450-9662

E-mail: info@fwdcargo.com

www.fwdcargo.com

3. számú: (matracok, ágyak rendelésekor, budapesti szállítási cím esetén):

Majoros László E.V.

1046 Budapest, Fóti út 127.

Tel: 06-20-934-3524

A fuvarozási, készletmozgatási és adminisztrációs feladatokat, úgy is mint a rendeltetési helyre történő kiszállítást a fent megjelölt szerződéses szállítmányozó bármely alvállalkozója útján is teljesítheti.

Az 1. számú Szállító, azaz a FUTÁRSZOLGÁLAT útján történő teljesítés kiválasztása esetén meg kell adni az irányítószámot, a várost, a címet (utca, házszám), az emeletet, az ajtót, és egyebet (opcionálisan).

A kiszállítás teljesítési helye és az alábbi szállítási költségek a megadott címen a földszinti bejárati ajtóig értendők.

Szállítási költségek:

Futárszolgálat, illetve szerződéses szállítmányozó útján történő teljesítés esetén a szállítási díjak a kiválasztott szállítási helytől függően változnak az alábbiak szerint:

1. árucsoport – Paplan, párna, kiegészítő áru vagy az egyéb kategória alatt elérhető áruk kiszállítása esetén: 2. 750,- Ft;

50.000,- Ft feletti vásárlás esetén a szállítás díj- és költségtérítés-mentes.

2. árucsoport – Matrac, ágy, ágyrács, bútor, és bútorelemek, valamint terjedelmes, vagy különleges kezelést igénylő cikkek kiszállítása esetén: 12. 450,- Ft.

A vásárolt áru személyes átvétele díj- és költségtérítés-mentes.

Személyes átvétel kiválasztása esetén a Budapest, VIII. József krt. 71. cím alatti márkaszaküzletünkben a megrendelés leadását követő legfeljebb 5-7 munkanapon belül veheti át az árut, ebben az esetben az üzletben van lehetőség a fizetésre készpénzben, vagy bankkártyával.

Nyitva tartás: hétfő-péntek: 08. 30 – 17. 30

Tel.: +36 70 442 0051

Szállítási határidő:

Az edesalom.hu webáruházunkban értékesített árukra általánosan vonatkozó szállítási határidő a rendeléstől számított 3 héten belül.

Ezt követően a **Tovább** a fizetési módok feliratra kattintva az alábbi **4 fizetési mód** közül választhat a vásárló:

Fizetési Módok:

Fizetés bankkártyával

A bankkártyás fizetés révén Ön kényelmesen és biztonságosan vásárolhat áruházunkban. A kiválasztott áruk megrendelése után Önt az OTP Simplepay fizetőoldalára irányítjuk, ahol a jelenleg elérhető legbiztonságosabb, titkosítással lebonyolított tranzakción keresztül fizethet bankkártyájával. Vásárlóinknak csak annyi a dolga, hogy a fizetési mód kiválasztásánál "fizetés bankkártyával" feliratra kattintsanak, majd a Bank fizetési szerverén a kártya számát, lejárat dátumát, valamint a hátoldalán található ellenőrzőkódot

(CVC/CVV) megadják. A Bank a dombornyomott VISA és Mastercard, Visa Electron (a kártyát kibocsátó bank döntésétől függően), valamint azon Maestro kártyákat fogadja el, melyekhez ellenőrzőkód (CVC) került kibocsátásra. Amennyiben az Ön Maestro bankkártyáján ilyen nem található, érdeklődjön Bankjánál.

A kizárólag elektronikus használatra kibocsátott bankkártyákat csak abban az esetben fogadhatjuk el, amennyiben annak használatát a kártyát kibocsátó bank engedélyezi! Kérjük, érdeklődjön bankjánál, hogy az Ön kártyája felhasználható-e interneten keresztül lebonyolítandó vásárláshoz.

Banki átutalás (a megrendelt áruk kiszállítása előtti időpontban)

Kérjük a közlemény mezőbe írja be a megrendelés visszaigazolását megerősítő e-mail mellékletben található előlegbekérő levél számát, és megrendelésének azonosító kódját, hogy azonosítani tudjuk. Billerbeck Budapest Kft. számlaszáma: Unicredit Bank: 10900028-00000002-13040190

Billerbeck Egycélú Vásárlási Utalvány beváltása

Ha Vásárló rendelkezik érvényes Billerbeck Egycélú Vásárlási Utalvánnyal, és annak beváltására Jogosult Személy, akkor annak felhasználását/beváltását előzetesen telefonon a Billerbeck Budapest Kft. diszpécserével egyeztetnie kell a **+36 30 468 3439** telefonszámon. Az egyeztetés során a Vásárló a Vásárlási Utalvány beváltásakor egy kedvezménykódot kap. A kapott kedvezménykódot a „pénztár” menüben van lehetősége érvényesíteni, a jobb oldalon a „Kedvezménykód megadása /Kupon, Vásárlási Utalvány beváltás/” szöveg alatt az erre kialakított mezőbe történő bejegyzéssel. Ebbe a mezőbe kell beírni a kedvezménykódot.

Figyelem! Ha a Vásárlási Utalvány beváltását a telefonos diszpécserrel egyeztette, akkor azzal egyidejűleg a Vásárlási Utalványt érvénytelenítjük, tehát azt követően sem a Vásárlási Utalvány beváltásának visszavonására, sem későbbi beváltására nem lesz lehetősége.

Figyelem! Egy kedvezménykódot egyszer lehet fizetéshez felhasználni. Semmilyen személyi azonosítást nem kívánunk meg a kedvezménykódok beváltásakor, azt bárki felhasználhatja, aki ismeri. Vigyázzon a kedvezménykódra, ne engedje, hogy bárki idegen, illetéktelen személy azt megismerhesse!

Figyelem! A Billerbeck Egycélú Vásárlási Utalvány árkedvezménnyel értékesített áruk vásárlásakor nem használható fel!

Figyelem! Billerbeck Egycélú Vásárlási Utalvány megvásárlásakor, valamint ugyanúgy beváltásakor sem vehető igénybe semmiféle fizetendő fogyasztói árat csökkentő kedvezmény, így a Billerbeck Törzsvásárlói kedvezmény sem!

A Billerbeck Egycélú Vásárlási Utalványra vonatkozó egyéb szerződési feltételeket itt találja:

<https://billerbeck.hu/vasarlas-utalvan-aszf/>

Utánvétel

1. árucsoport – Paplan, párna, kiegészítő áru vagy az egyéb kategória alatt elérhető áruk esetén: Kosáréték alapján 1% +áfa pénzkezelési díj, vagy tranzakciós illeték, az utánvétel költsége.

Személyes átvételkor az átadási ponton: Budapest, VIII. József krt. 71. Készpénzes és bankkártyás fizetésre egyaránt van lehetősége.

2. árucsoport – Matrac, ágy, ágyrács, bútor, és bútorelemek, valamint terjedelmes, vagy különleges kezelést igénylő cikkek esetén: Kosáréték alapján 1% +áfa pénzkezelési díj, vagy tranzakciós illeték.

Kiszállítás igénylésekor az átvétel helyén:

2. árucsoportra vonatkozóan – azaz matrac, ágy, ágyrács, bútor, és bútorelemek, valamint terjedelmes, vagy különleges kezelést igénylő cikkek átvételekor:

Különbséget teszünk a kiszállítási cím alapján:

I.) *Budapesti és egyes Budapesthez ~ 20km közeli címre* való szállítás esetében, ha a 3. számú Szállító teljesíti a kiszállítást: – kizárólag készpénzes fizetés lehetséges kiszállításkor.

II.) *Nem budapesti, vagy közelébe eső címre* szállítás esetén, ha a 2. számú Szállító teljesíti a kiszállítást:
– kizárólag bankkártyával tud a szállítmányozónál fizetni, készpénzt a gépkocsivezető nem fogadhat el.

1. árucsoportra vonatkozóan – azaz paplan, párna, kiegészítő áru vagy az egyéb kategória alatt elérhető áruk átvételekor:

Az elfogadható fizetési módokat illetően az 1. árucsoportba tartozó áruk kiszállításakor nem teszünk különbséget a kiszállítás címe alapján.

a) ha az 1. számú fuvarozó szolgáltató, futárszolgálat teljesíti a kiszállítást:

Az 1. árucsoportba tartozó árukra szóló megrendelést kettő doboz terjedelmi határig az 1. számú Szállító, azaz futárszolgálat szállítja, a futárnál a készpénzes és a bankkártyás fizetés is elérhető.

b) Amennyiben a terjedelem, tömeg a futárszolgálat kiszolgálási határértékeit meghaladja, vagy a megrendelés könnyű textilárúk mellett matrac- vagy bútor elemeket is tartalmaz, valamint elkerülhetetlen fuvarszervezési akadályoztatás esetén a megrendelést 2. számú Szállító teljesíti, abban az esetben a gépkocsivezető készpénzt nem fogadhat el, készpénzes fizetés ellenében visszterhes áru ilyen esetekben nem szolgáltatható ki. Ezekben az esetekben a vevőszolgálatunk felkeresi Önt a megadott értesítési telefonszámon, vagy e-mail-címen és egyeztetést kezdeményez a fizetési módról a különleges esetre vonatkozóan.

A fizetési módok alatt ki kell választani, hogy a számlázási adatok megegyeznek-e a szállítási címmel, vagy új számlázási címet ad meg.

Ezt követően a "**Tovább az összegzéshez**" felirat alatt megjelenik a rendelés összegzése.

Megjelenik a megadott elérhetőség, a szállítási adatok, a kiválasztott fizetési mód, amelyek mind módosíthatók. Alattuk megjelennek a kiválasztott áruk, amelyek a vissza nyíl kiválasztása után megjelenő vissza a kosárba felirat megnyomása után törölhető, illetve módosítható.

Az összegzés alatt megjelenik a bruttó összeg, a szállítási díj és a fizetési mód költsége (ingyenes). Mindezek alatt megjelenik a Bruttó végösszeg a **MEGRENDELÉS** felirat kiválasztása előtt kérjük olvassa el az Adatkezelési tájékoztatót. Az Adatkezelési tájékoztató és a rendeléssel járó fizetési kötelezettség tényének elfogadását kérjük jelölje.

7. ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSA

Az adatbeviteli hibák azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:

A rendelés leadása előtt a Vásárló ellenőrizheti a bevitt adatokat és szükség esetén módosíthatja, kijavíthatja azokat. Valamennyi adat a vissza nyíl kiválasztása után megjelenő vissza a kosárba felirat megnyomása után törölhető, illetve módosítható.

A Vásárló köteles ellenőrizni adatait és a kosár teljes tartalmát az adatok megadásakor és a rendelés leadásakor. Leadott megrendelés esetén a telefonos diszpécser közreműködésével, vagy az info@edesalom.hu címre küldött helyesbítést kérő levéllel javíthatja adatbeviteli hibáit.

A rendelés leadását követően a Vásárló a Billerbecket e-mailben vagy telefonon köteles értesíteni az adatbeviteli hibákról legkésőbb 24 órán belül.

Amennyiben a Vásárló ezt elmulasztja a megadott határidőn belül, az ebből eredő következményekért a Billerbeck nem felel, ennek értelmében a Vásárló viseli az ebből adódó szállítási és/vagy egyéb költséget.

8. AJÁNLATI KÖTÖTTség, VISSZAIGAZOLÁS

A Billerbeck köteles a Vásárló megrendelésének megérkezését a Vásárló felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni.

A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott adatokat, a rendelési adatokat, a megrendelt áru(k) nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Vásárló rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

Amennyiben a visszaigazolás a Vásárló megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Vásárlóhoz nem érkezik meg, a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Billerbeckhez, illetve a Vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

9. SZÁMLA

A Billerbeck papíralapú számlát állít ki, melyet a megrendelés teljesítésekor a megrendelt árukkal együtt juttat el Vásárló részére.

10. ELÁLLÁSI JOG

A jelen pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban "**Fogyasztó**").

10.1. A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletnek megfelelően a Fogyasztó jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől.

Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a Kormányrendelet 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót indokolás nélküli felmondási jog illeti meg az alábbi határidőn belül:

A fogyasztó az elállási vagy felmondási jogát

a) az áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az árunak,

ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,

ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított **tizennégy (14) napon belül gyakorolhatja.**

10.2. Ez a rendelkezés nem érinti a Fogyasztó azon jogát, hogy az elállási vagy felmondási jogát a szerződés megkötésének napja és az áruátvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

Amennyiben a Billerbeck nem tesz eleget az elállással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének, az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

Az elállási vagy felmondási határidő az áruFogyasztó általi átvételekor kezdődik. Fogyasztó jogosult továbbá a szerződéskötésre vonatkozó ajánlatát is visszavonni, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

10.3. Amennyiben a Fogyasztó elállási vagy felmondási jogával élni kíván, elállási vagy felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi elérhetőségekre:

Székhely és postai cím: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság, 1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

E-mail cím: **info@edesalom.hu**

10.4. A Fogyasztó az elállási jogát

- a Kormányrendeletben meghatározott elállási nyilatkozat-mintát felhasználásával; vagy
- az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján

gyakorolhatja.

10.5. A Kormányrendeletben meghatározott elállási nyilatkozat-minta a jelen **ÁSZF 1. számú mellékleteként** került csatolásra, valamint a megrendelési visszaigazolásnak is mellékletét képezi.

10.6. Amennyiben a Fogyasztó 14 napon belül eláll a szerződéstől, Billerbeck köteles a kifizetett teljes összeget (ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is) haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríteni a Fogyasztónak. A Billerbeck a visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Billerbeck a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. Ha a Fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Billerbeck nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

10.7. Billerbeck mindaddig visszatarthatja az összeget, amíg a Fogyasztó az árut vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a Billerbeck-et a visszatartás joga, ha vállalta, hogy az árut maga fuvarozza vissza.

10.8. Elállás esetén a Fogyasztó köteles az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni a Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság 1151 Budapest, Szántó föld utca 2/b. címére. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Fogyasztó az árut a 14 napos határidő lejárta előtt elküldi a Billerbeck-nek.

10.9. Elállás esetén a Fogyasztó az áruvisszaküldésének közvetlen költségét viseli a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 24. § (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően. A Billerbeck nem vállalja a költség viselését. Ha az árut kifuvarták a fogyasztónak, a Billerbeck saját költségén fuvarozza vissza az árut, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

10.10. A Fogyasztó csak az árujellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha az Eladó az elállásra vonatkozó, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

10.11. Fogyasztó nem jogosult elállni a szerződéstől és nem gyakorolhatja a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 20.§-a szerinti indoklás nélküli felmondási jogát a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 29. § (1) bekezdésében meghatározott esetekben.

Így a Fogyasztó nem jogosult elállni a szerződéstől:

a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést;

b) olyan áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;

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) - a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 29. § (2) bekezdésben foglalt kivétellel - olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési 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 tartalom 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 a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 20. § szerinti jogát, továbbá a Billerbeck a 12. § (2) bekezdés vagy a 18. § szerint visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.

10.12. A Fogyasztó a Kormányrendelet 26. §-a értelmében köteles megtéríteni a Billerbeck ésszerű költségeit, ha a Kormányrendelet 13. §, vagy a 19. §-a esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [ITT érhető el.](#)

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [ITT érhető el.](#)

11. PANASZKEZELÉS

11.1. A Billerbeck célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő megelégedettségére teljesítsen. Amennyiben a Fogyasztónak ennek ellenére panasza van, az alábbiak elérhetőségeken teheti meg reklamációját, panaszát:

Panaszkezelő:

Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság

Címe: **1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

Panaszügyintézés helye:

Név: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság**

Cím: **1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

Telefonszáma: +36 30 468 3272

Emailcím: **vevoszolgalat@billerbeck.hu**

11.2. A Fogyasztó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Billerbeck-vel.

11.3. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a Billerbeck azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Billerbeck a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát.

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

11.4. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Billerbeck köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

11.5. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a Fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Billerbeck nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

11.6. Az írásbeli panaszt a Billerbeck a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Billerbeck indokolni köteles.

11.7. Billerbeck a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

A Billerbeck székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: www.bekeltet.hu

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

További békéltető testületek elérhetőségei: <https://www.bekeltetes.hu>

11.9. Panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

Az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el. A fogyasztók panaszaikkal elsősorban a Kormányhivatal területileg illetékes járási hivatalához fordulhatnak elérhetőségük: <https://jarasinfo.gov.hu/>

A fővárosi és megyei kormányhivatalok elérhetőségei az alábbi oldalon találhatóak: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>.

11.10. A Billerbeck és a Fogyasztó közötti fogyasztói jogviták peren kívül is rendezhetők. Az ilyen peren kívüli vitarendezésre fogyasztó lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testületek rendelkeznek hatáskörrel. A Békéltető Testületek listáját a jelen ÁSZF **2. számú melléklete** tartalmazza.

A Billerbeck székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: 06-1-488-2131

Fax száma: 06-1-488-2186

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

11.11. A békéltető testület előtt folyó eljárásban a Billerbeck-t együttműködési kötelezettség terheli.

11.12. 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.

11.13. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes.

A Fogyasztó a vitarendezésre az Online Vitarendezési honlapot (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) **ODR linket**

[ide kattintva](#) is használhatja.

11.14. Amennyiben a Fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

11.15. A fogyasztói bejelentések kivizsgálása során a Békéltető Testületek intézményrendszerében és működésében a következőkre is figyelemmel kell lenni 2024. január 1-jétől.

A Békéltető Testületek illetékességi területe átalakul. Budapesten és Pest vármegyében önálló békéltető testület működik továbbra is. A többi Testület régiókban működik az alábbiak szerint:

A békéltető testületek illetékességi területe (8 régióközpont)

	A	B	C
1	Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye	Illetékességi terület
2	Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest
3	Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
4	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
5	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
6	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
7	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
8	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
9	Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest vármegye

A Békéltető Testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.

Magyei jogú városok: Baja, Békéscsaba, Debrecen, Dunaújváros, Eger, Érd, Esztergom, Győr, Hódmezővásárhely, Kaposvár, Kecskemét, Miskolc, Nagykanizsa, Nyíregyháza, Pécs, Salgótarján, Sopron, Szeged, Székesfehérvár, Szekszárd, Szolnok, Szombathely, Tatabánya, Veszprém, Zalaegerszeg.

Az illetékes Békéltető Testület a meghallgatást elsősorban személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (online meghallgatás). Az online meghallgatás esetén a meghallgatásra kerülő személy személyazonosságát az eljáró tanács elnöke állapítja meg. Az online meghallgatás útján meghallgatásra kerülő személy személyazonosságának igazolása az általa a személyazonosságának és lakcímének igazolása érdekében rendelkezésre bocsátott adatai alapján és a személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának bemutatásával történik. A meghallgatás megkezdésekor az eljáró tanács elnöke tájékoztatja a meghallgatott személyt, hogy a meghallgatására online formában kerül sor.

Abban az esetben, ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart, tehát nem választhat a testület, ezt az eljárási formát köteles választani. Az online meghallgatást mindig a fentiekben felsorolt 8 régióközpontban működő Békéltető Testület bonyolítja le. Amennyiben a

fogyasztó személyes meghallgatást illetve tárgyalást kér, azt a beadványban jeleznie szükséges. Ez esetben a tárgyalás illetve személyes meghallgatás helyéről a régióközpont értesíti az ügyfeleket. A fentiekben szereplő régióközpontok a 2. Mellékletben kivastagítva kerültek megjelenítésre.

Ha egyezség a felek között nem jön létre, az eljáró tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – az Fgytv 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy a vállalkozás alávetési nyilatkozatát nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – **nem haladja meg a kétszázezer forintot**. Ez az eljárás során azt jelenti, hogy a békéltető testület határozata ebben az esetben is bírósági eljárás nélkül közvetlenül végrehajthatóvá válik.

A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának vagy az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül. A vállalkozás pedig a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy az ajánlásban foglaltak követésének teljesítéséről értesíti a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

A fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki (kötelező bírságolási eset) akkor is, ha a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti, a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, együttműködési kötelezettségét (Fgytv. 29. § (11) bekezdés), vagy a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló tájékoztatási kötelezettségét (Fgytv. 36. § (5a) bekezdés).

Egyebekben a békéltető Testületekre vonatkozó előírásokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény vonatkozó rendelkezései tartalmazzák.

12. A DIGITÁLIS ADATTARTALOM MŰKÖDÉSE, VALAMINT AZ ALKALMAZANDÓ MŰSZAKI VÉDELMI INTÉZKEDÉSE:

A weboldalon megjelenő adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99,9 % feletti. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható. A weboldalon megjelenő adatokat MySQL adatbázisban tároljuk. Az adatok nincsenek titkosítva, az adatokhoz való illetéktelen hozzáférés gátolva van azáltal, hogy az adatbázisok elérése csak megfelelő IP című gépek/szolgáltatások férnek hozzá felhasználó és jelszó azonosítást követően.

A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képessége az Eladótól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően:

Operációs rendszerre és WEB böngésző programokra vonatkozó kompatibilitási elvárások:

A WEB áruház elérhető

Windows XP, vagy újabb kiadású operációs rendszerből Firefox, Chrome, Explorer, Edge böngésző programokkal

Linux operációs rendszerekből Firefox, Chrome, Vivaldi böngésző programokkal

Android operációs rendszerekből Firefox, Chrome, Edge böngésző programokkal

13. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A webáruházban történő vásárlás menetével, a regisztrációval, a megrendelés visszaigazolásával, a fizetés, a szállítással és a teljesítés egyéb feltételeivel kapcsolatban, továbbá a fogyasztói kifogások érvényesítésével kapcsolatban az Billerbeck Vevőszolgálat ad tájékoztatást az alábbi elérhetőségen:

Név: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság**

Cím: **1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

Telefonszáma: **+36 30 468 3439**

Emailcím: **info@edesalom.hu**

14. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

14.1. A személyes adatok védelméről szóló adatvédelmi nyilatkozat megtekinthető az [INFORMÁCIÓK] menüpont alatt és a következő linkről érhető el: https://edesalom.hu/adatvedelmi_nyilatkozat_3

14.2. Az adatvédelmi nyilatkozat kifejezett elfogadás útján tekinthető elfogadottnak.

15. KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKFELELŐSSÉG ÉS JÓTÁLLÁS

A jelen tájékoztató a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklete alkalmazásával készült.

15.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Billerbeck 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.

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 Billerbeck nyújtotta. A

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

15.2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - a 15.1. 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.

15.3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén abban az esetben, ha az adott terméktípusra vonatkozóan a Billerbeck külön egyedileg jótállást vállalt, vagy a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet állapít meg az adott terméktípusra vonatkozóan kötelező jótállási időt.

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

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Egyéb rendelkezéseket a jótállási jegy tartalmazza.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

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

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 az 15.1. és a 15.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Köszönjük, hogy meglátogatta weboldalunkat!

1. számú melléklet:

ELÁLLÁSI/FELMONDÁSI NYILATKOZATMINTA

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

Címzett: Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság

1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.

info@edesalom.hu

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áruk 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: _____

2. számú melléklet:

Békéltető testületek és elérhetőségeik:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bércesi Ferenc

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek); 501-871 (folyamatban lévő ügyek)

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: www.bekeltet.hu

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

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149 Elnök: Dr. Horváth Károly

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

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

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Elnök: Dr. Vári Kovács József

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

Honlap cím: <https://gymsmkik.hu/bekelteto>

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax száma: (52) 500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: <https://www.hmbekeltetes.hu>

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81.

Telefonszáma: 06-1-792-7881

Elnök: Dr. Koncz Pál

Honlap cím: <http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php>

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu