

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A www.hellowine.com honlapon keresztül forgalmazott szőlészeti- és borászati termékek megrendelése esetén

(ÁSZF)

www.hellowine.com

1 Bevezető

Kérjük, hogy megrendelése véglegesítése előtt szíveskedjen elolvasni a jelen általános szerződési feltételeket.

Ezúton tájékoztatjuk, hogy azzal, hogy Ön valamely Terméket a Weboldalon keresztül megrendel, magára nézve kötelezőnek fogadja el a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

Amennyiben bármilyen kérdése merül fel akár a jelen ÁSZF-fel, akár a Weboldal használatával vagy az egyes Termékekkel kapcsolatosan kérjük, keresse fel a lent megadott elérhetőségek egyikén munkatársunkat.

Jelen ÁSZF kizárólag a Weboldalon keresztül megrendelhető Termékek megrendelése esetén alkalmazandó, vagyis a különböző borászati-és szőlészeti termékekre. A Szolgáltató a Weboldalon keresztül megrendelhető Szolgáltatások, tehát a különböző rendezvények tekintetében KÜLÖN általános szerződési feltételeket alkalmaz, tekintettel arra, hogy a Termékek esetében a megrendelő szerződéses partnere a Pincészet közvetlenül, míg a Szolgáltatások tekintetében a Szolgáltató és a Pincészet közösen.

2 Tájékoztató adatok

Weboldal tulajdonosára vonatkozó adatok:

Borindex Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 3200 Gyöngyös, Vármegyeház tér 1.

Cégjegyzékszám: 10-09-038377

Nyilvántartó hatóság: Egri Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 28843489-2-10

Képviselőtében eljár: Szabó Máté Márk, ügyvezető

E-mail: hello@hellowine.com

Levelezési cím: 3200 Gyöngyös, Vármegyeház tér 1.

Telefonszám: 0620 510 0132

(továbbiakban: **Szolgáltató**)

Tárhelyszolgáltató adatai:

Digital Ocean

Székhely: 101 Avenue of the Americas, 10th floor, New York, NY 10013

Nyilvántartási szám: EU528002224

E-mail: info@digitalocean.com

3 ÁSZF célja, hatálya és elfogadása

A jelen ÁSZF a Szolgáltató által üzemeltetett Weboldalon keresztül a fogyasztó által megrendelhető Termékek megrendelésére, vásárlására, szállítására és a Weboldal használatára vonatkozó feltételeket tartalmazza.

Az ÁSZF célja a fogyasztó és az Eladó között a Weboldalon keresztül forgalmazott termékek tárgyában létrejövő szerződés létrejöttének, feltételeinek szabályozása és a fogyasztó tájékoztatása a szerződéskötéssel kapcsolatos információkról, összhangban a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet rendelkezéseivel.

A Fogyasztó a Weboldalon keresztül a Termék megrendelésekor, vagyis a vásárlással elfogadja jelen ÁSZF rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek és az a Szolgáltató, mint vállalkozás illetve a Pincészet, mint vállalkozás és a fogyasztó között létrejövő Szerződés részét képezik. A Szerződés távollévők között kötött fogyasztói szerződésnek minősül.

A jelen ÁSZF és annak mindenkorai módosítása annak a Weboldalon való közzétételekor lép hatályba. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et részben vagy egészben bármikor egyoldalúan módosítsa.

4 A Weboldalon forgalmazott termékek és szolgáltatások

A Fogyasztó a Weboldalon keresztül a Pincészetek mindenkorai kínálatában szereplő szőlészeti-és borászati termékeket (például: palackos termékek) rendelhet meg (továbbiakban: „**Termékek**”).

A Fogyasztó továbbá a Weboldalon keresztül lefoglalhatja a Pincészetek által kínált rendezvényeket és egyéb eseményeket és egyéb kiegészítő szolgáltatásokat (továbbiakban: „**Szolgáltatás**”).

A Weboldalon keresztül megrendelhető alkohol tartalmú Termékeket és a Szolgáltatásokat csak 18 év feletti személyek jogosultak megrendelni.

Jelen ÁSZF kizárólag a Weboldalon keresztül megrendelhető Termékek megrendelése esetén alkalmazandó.

5 Árak

A Weboldalon feltüntetett árak az áfát tartalmazzák (borok esetén 27%). A Pincészetek jogosultak a Weboldalon keresztül Termékeik árát egyoldalúan megváltoztatni.

A Termékek esetén az árak nem tartalmazzák a szállítás költségeit, melyek meghatározása a Pincészetek kizárólagos joga.

Amennyiben az árak hibásan kerültek feltüntetésre a Weboldalon, a már megkötött Szerződések esetében a 9.2 pont alapján feltüntetett eljárás a követendő eljárás.

6 Weboldal használata (regisztráció, regisztráció nélküli megrendelés)

A Fogyasztó jogosult igénybe venni a Weboldalt és azon keresztül Termékeket rendelni regisztráció és ún. vendég –regisztráció útján is. Vendég – regisztráció esetén a Weboldalon keresztül automatikusan generálásra kerül egy felhasználói fiók, amelyet, a Fogyasztó használhat ismételt Megrendelés esetén.

A Fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy kíván-e regisztrálni a Weboldalon, a regisztráció során megadott adatok szolgáltatása önkéntes, azok helyessége bármikor ellenőrizhető, a Fogyasztó jogosult a hibás adatokat bármikor módosítani.

7 Vásárlás, megrendelés menete

7.1 Általános rendelkezések

A Fogyasztó a Weboldalon való böngészés során nem köteles regisztrációra. A Termékek megvásárlásához a Fogyasztó az általa kiválasztott Terméket a kosárba helyezi a „*Kosárba helyezem*” gombra kattintással. A kosár tartalmát a Fogyasztó bármikor jogosult megtekinteni, illetve módosítani. A Termékek kosárba helyezésével a Fogyasztónak nem keletkezik vásárlási kötelezettsége.

A Termék megvásárlását a kosár tartalmának ellenőrzését követően, a Fogyasztó a „*Megrendelés*” gombra való kattintással tudja kezdeményezni. Ezt követően a Fogyasztó az alábbi személyes adatok megadásával illetve a rendelés véglegesítéséhez szükséges adatok megadásával véglegesíti a megrendelést:

- Személyes adatok (vezeték név és keresztnév, lakcím, e-mail cím, telefonszám)
- Céges megrendelés esetén: cégnév, székhely, cégjegyzékszám, adószám
- Számlázási adatok
- Fizetési mód (banki átutalás vagy utánvét)
- Szállítási adatok (szállítási cím)

A Weboldalon keresztül megadott személyes adatokat a Szolgáltató a külön adatvédelmi tájékoztatójában meghatározottak szerint kezeli. A Szolgáltató a Fogyasztó által megadott fizetéssel kapcsolatos adatokat semmilyen módon nem kezeli, nem rögzíti és nem tárolja. A Weboldalon való fizetés keretében választható fizetési szolgáltatások tekintetében az adatkezelők külső szolgáltatóknak minősülnek, amelyek megfelelő adatvédelmi tájékoztatóit az adott külső szolgáltató honlapján érheti el a Fogyasztó.

A Szolgáltató adatvédelmi tájékoztatója az alábbi oldalon (LINK) érhető el.

A leadott megrendeléssel kapcsolatosan a rendszer automatikus visszaigazolást küld a Fogyasztónak a Fogyasztó által megadott e-mail címre, és elküldi az egyedi rendelésszámot a Fogyasztó számára, amely azonosító lehetővé teszi a rendelés követését.

A Szerződés az Eladó és a Fogyasztó között ráutaló magatartással, a visszaigazolással jön létre és távollévők között kötött fogyasztói szerződésnek minősül.

A Szerződés a szolgáltatások kölcsönös teljesítésével megszűnik, vagyis Termékek esetében a Fogyasztó általi fizetéssel és a Pincészet általi kiszállítással.

A Szerződés a megrendelés leadásával Ön és a megrendelt Terméktől függően a mellékletben felsorolt megfelelő Pincészet között jön létre.

A Szolgáltató a Termékek megrendelése körében kizár minden felelősséget valamennyi a Fogyasztó esetleges olyan követelése tekintetében, amely a Szerződés Pincészet általi nem megfelelő teljesítéséből vagy szerződésszegéséből ered (ideértve de nem kizárólagosan a Termékek nem megfeleléséből, a szállítás késedelmes, nem megfelelő voltából eredő követeléseket).

A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató kizárólag a Weboldal üzemeltetéséért, annak megfelelő működéséért vállal felelősséget.

7.2 Eltérések Termék megrendelése esetén

Termékek megrendelése esetén a Szerződés a Termék függvényében a Terméket forgalmazó Pincészet és a Fogyasztó között jön létre. A visszaigazolásban tájékoztatjuk Önt, hogy melyik Pincészet a Szerződésben részt vevő Eladó és ezáltal az Ön szerződéses partnere.

A leadott megrendeléssel kapcsolatosan a rendszer 48 órán belül, azt követően, hogy a megrendelést a Pincészet elfogadta, elutasította vagy a rendelés módosítását kívánja kezdeményezni, visszaigazolást küld a Fogyasztónak a Fogyasztó által megadott e-mail címre, és elküldi az egyedi rendelésszámot a Fogyasztó számára, amely azonosító lehetővé teszi a rendelés követését.

A visszaigazolást követően a Termékek esetében a Pincészet 48 órán belül közvetlenül felveszi a kapcsolatot a Fogyasztóval, és egyezteti a megrendelés teljesítésének részleteit, ideértve a kiszállítás időpontját, helyszínét és a fizetési módot.

Amennyiben a Pincészet raktárkészlete nem teszi lehetővé a megrendelésnek megfelelő teljesítést, a Pincészet köteles erről haladéktalanul, de legkésőbb a megrendelés beérkezésétől számított 48 órán belül tájékoztatni a Fogyasztót, valamint csereterméket felajánlani illetve biztosítani a Fogyasztó számára az elállás jogát.

Tekintettel arra, hogy a Szerződés a Fogyasztó és a Pincészet között jön létre, a Fogyasztó köteles a Termékek ellenértékét a Pincészetnek közvetlenül teljesíteni a lenti 8. pontban meghatározottak szerint.

8 Fizetési módok, fizetési feltételek

A Fogyasztó a fizetési módok közül a megrendelés leadásakor választhat.

Termékek esetében lehetőség van a Weboldalon keresztül átutalással vagy utánvétellel való fizetésre, a Pincészet által kiszállítás alkalmával.

8.1 Átutalással történő fizetés szabályai

Termékek esetén a fizetendő összeget a Fogyasztó a Pincészet által kiállított számlán megjelölt bankszámlára köteles teljesíteni.

Átutalás esetében a Termék ára akkor tekintendő megfizetettnek, amikor az jóváírásra kerül a Pincészet bankszámláján.

Az összeg beérkezéséről a Pincészet értesíti a Fogyasztót emailben. A Termék szállítására a visszaigazolást követően kerülhet sor.

8.2 Utánvétellel való fizetés

- A Fogyasztónak lehetősége van a Termék kiszállításakor közvetlenül a Pincészetnek teljesíteni a megrendelés ellenértékét.

9 Szállítás, teljesítés

9.1 Általános rendelkezések

A Szolgáltató nem felel, a kiszállítással kapcsolatosan keletkező bármilyen követelésért, tekintettel arra, hogy a kiszállítást a Pincészet végzi. Amennyiben a Fogyasztónak kiszállítással kapcsolatos panasa vagy követelése van, köteles közvetlenül a vele szerződő Pincészethez fordulni.

A megrendelt Termék kiszállításáról a Terméket forgalmazó Pincészet gondoskodik. A kiszállítás érdekében a Pincészet a megrendeléstől számított 48 órán belül felveszi a kapcsolatot Önnel.

A szállítás az adott Pincészet által alkalmazott módokon történik. Az adott Pincészet által alkalmazott szállítási módok és esetleges további szállítási költségek a Weboldalon keresztül a megrendelés véglegesítése előtt kerülnek egyértelműen megjelölésre és a megrendelés értékéhez hozzáadásra.

A Pincészet akár csomagküldő vagy futárszolgáltatáson keresztül teljesíti a szállítást, akár személyesen, saját alkalmazottai igénybevételeivel, ha a Terméket az előre egyeztetett időpontban nem tudja kiszállítani, értesítést hagy a kiszállítási címen és egy új Fogyasztóval egyeztetett időpontban ismételt megkísérel a kiszállítást.

A Fogyasztó a Termékek átvételekor köteles átvételi elismervényt aláírni, amellyel igazolja a Termékek átételét és a kiszállítás napját valamint a Termékek általa való hiánytalan és hibátlan állapotban való átvételét. **A kiszállítást követően, a Termék átvételét követően a szállítással kapcsolatosan reklamációkat nem fogad el a Szolgáltató sem a Pincészet.**

A Fogyasztó a szállítással kapcsolatos kifogásait közvetlenül a Pincészetnek köteles címezni.

Amennyiben hibás vagy sérült Termék kerül kiszállításra, a Fogyasztó választhat, hogy eláll a teljes megrendeléstől, részben, a hibás vagy sérült Termék tekintetében eláll a megrendeléstől vagy a hibás vagy sérült áru kicserélését kéri. A Pincészet a hibás vagy sérült árut [5] munkanapon belül kicseréli saját költségén. Elállás illetve részbeni elállás esetén a Pincészet a megrendelt és elállással érintett Termékek teljes árát visszatéríti a Fogyasztónak.

9.2 Hibásan feltüntetett ár esetén követendő eljárás

Amennyiben a Weboldalon hibás ár került feltüntetésre, amely alapján a Fogyasztó megrendelte a Terméket, az Eladó felajánlja a Fogyasztó számára, hogy a megrendeléstől elálljon, vagy a Terméket, annak valós árán rendelje meg vagy, hogy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elálljon a Szerződéstől és a megrendelést lemondja.

10 Kellékszavatosságra, termékszavatosságra, jótállásra vonatkozó tájékoztatás

10.1 Kellékszavatosság

10.1.1 Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Eladó hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

10.1.2 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.

10.1.3 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 felhívjuk a figyelmét, hogy a Szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

10.1.4 Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a Szerződésben szereplő szerződéses partnerrel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. **Erre tekintettel, a Termékekkel kapcsolatos, azok nem megfelelőségével kapcsolatos, vagy a szállítással kapcsolatos igényeit kizárólag közvetlenül a Pincészettel szemben jogosult a Fogyasztó érvényesíteni.**

A Szolgáltatóval szemben a Termékek körében kizárólagosan a Weboldal nem megfelelő működésével összefüggésben keletkező igényeit jogosult a Fogyasztó érvényesíteni.

10.1.5 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 az Eladó 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.

10.2 Termékszavatosság

10.2.1 Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - a [10.1] pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

10.2.2 Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

10.2.3 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.

10.2.4 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.

10.2.5 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.

10.2.6 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.

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

10.3 Jótállás

A Termékek jellegére tekintettel az Eladó nem vállal jótállást.

11 Felelősségkorlátozás

A Szolgáltató feltételezi, hogy a Weboldalt igénybe vevő Fogyasztó tisztában van az internethasználat alapvető lehetőségeivel, kockázataival és korlátaival. Az internethasználat kockázataival (ideértve, de nem kizárólagosan a biztonsági kockázatokat) összefüggésben a Fogyasztónál keletkezett károkért nem felel a Szolgáltató.

A Szolgáltató nem felel az ellenőrzési körén kívül eső körülményekből eredő károkért, e körben a Szolgáltató kizárja a felelősségét többek között a Weboldal üzemzavarából eredő, a számítógépes vírusok által okozott, internetes hálózati hibákból egyéb technikai hibákból eredő, Pincészet által rendelkezésre bocsátott hibás, téves vagy megtévesztő információkból eredő károkért.

A Szolgáltató kizárja továbbá a felelősségét a Termékek hibájából, nem megfelelőségéből, a szállítás késedelméből vagy elmaradásából eredő károkért való felelősségét. Az ilyen károk megtérítését a Fogyasztó közvetlenül a Pincészetektől követelheti.

12 Fogyasztó jogai és kötelezettségei

12.1 Fogyasztót megillető elállási jog

12.1.1 Elállási jog

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a Szerződéstől.

Az elállási határidő Szolgáltatások esetén a Szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le, Termékek esetén pedig attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a szállítást végző személytől eltérő harmadik személy a Terméket átveszi

Ha Ön elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelműnyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) Termékek esetén a megfelelő Pincészet 1. számú mellékletben megjelölt címre. Ebből a célból felhasználhatja a 2. számú mellékletként csatolt elállási nyilatkozat-mintát is. Ön internetes oldalunkon is www.hellowine.com kitöltheti az elállási nyilatkozat-mintát vagy benyújthatja az elállási szándékát egyértelműen kifejező egyéb nyilatkozatát. Ha Ön emellett dönt, az elállás megérkezését tartós adathordozón (például elektronikus levélben) haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek.

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

12.1.2 Az elállás joghatásai

Ha Ön eláll a Szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Pincészet visszatéríti az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a szállítási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön a Pincészet által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során a Pincészet az alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazza, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem

terheli. A visszatérítést mindaddig visszatarthatja a Pincészet Termékek esetén, amíg vissza nem kapta a Terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles a Terméket forgalmazó Pincészet számára 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.

12.1.3 Elállási jog gyakorlásának kizártsága

A Fogyasztó nem jogosult az elállási jogot gyakorolni, amennyiben a Termék egészségvédelmi és/vagy higiéniai okokból annak étvételét követő felbontás után nem küldhető vissza.

Szolgáltatás esetében a Szolgáltatás egészének teljesítését követően a Fogyasztó nem jogosult elállásra.

13 Panaszkezelés és vitarendezés

A Weboldalon keresztül megrendelésekkel és szállítással illetve a teljesítéssel kapcsolatos reklamációit és észrevételeit a Fogyasztó a Weboldalon keresztül jelezheti a leadott rendelés oldalán a „Szerkesztés” gombra való kattintással közvetlenül a Pincészetnek vagy a Szolgáltatóhoz intézheti a panaszt. A Szolgáltató esetén a fenti 2. pontban megjelölt elérhetőségeken, míg a Pincészetek esetén a mellékletben szereplő elérhetőségeken is kapcsolatba léphet mind a Szolgáltatóval, mind pedig az adott Pincészettel.

A Fogyasztó jogosult szóbeli (telefonos) és írásbeli panasz tételére.

Szóbeli panasz esetén, a panaszt a Szolgáltató vagy a Pincészet (annak függvényében, hogy a Fogyasztó a panaszt kihez címezte) azonnal megvizsgálja és amennyiben lehetséges illetve szükséges azt azonnal orvosolja.

Szóbeli panasz esetén a panasz címzettje jegyzőkönyvet vesz fel a bejelentésről, és rögzíti az azzal kapcsolatos álláspontját. Az így készült jegyzőkönyvet megküldi a Fogyasztó részére a Fogyasztó által megadott címre. Ezt követően, az írásbeli panasz kezelése során követendő eljárás rendelkezései szerint jár el a panasz címzettje.

Írásbeli panasz esetén a panasz címzettje a panaszt érdemben megvizsgálja, és az így közölt panaszra 30 napon belül legkésőbb írásban érdemi választ ad a Fogyasztó számára.

A panaszról készített jegyzőkönyv az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- Fogyasztó neve, lakcíme
- Panasszal érintett megrendelés azonosító adatai
- Panasz előterjesztésének helye, ideje és módja
- Fogyasztó panaszának részletes leírása, kifogások részletes ismertetése, Fogyasztó által a panasszal kapcsolatosan előadott bizonyítékok, rendelkezésre bocsátott iratok jegyzéke
- Panasz címzettjének nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- Jegyzőkönyvet felvevő személy és fogyasztó aláírása (kivéve a telefonon előadott panaszok esetében)
- Jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- Szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítója

A panasz címzettje a panaszkezelés keretében megállapítja, hogy a panaszban foglaltakkal teljes mértékben vagy részben egyetért és azt részben vagy egészben elfogadja vagy azt teljes mértékben elutasítja.

A panasszal kapcsolatos döntés meghozataláról és a döntésről a panasz címzettjét a panasz címzettje a panasz közlésétől számított 30 napon belül értesíti a Fogyasztót, a Fogyasztó által megadott elérhetőségen.

A panasz elutasítása esetén a panasz elintézője írásban köteles tájékoztatni a Fogyasztót a jogorvoslati lehetőségekről, vagyis arról, hogy mely hatósági szervhez vagy békéltető testülethez jogosult fordulni a

Fogyasztó. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az illetékes szerv székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A Fogyasztó jogosult az Eladóval szemben jogvitáját bírósági eljáráson kívül rendezni a Fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye ennek hiányában a jogvitával érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testületek elérhetőségei az alábbi linken érhetők el: <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

A Fogyasztó továbbá, amennyiben a vállalkozás és a közte fennálló jogvita tárgyalásos úton nem rendezhető vagy álláspontja szerint fogyasztói jogait megsértették, jogosult a lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál eljárást kezdeményezni. Az első fokon illetékes fogyasztóvédelmi hatóság a Fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi – és megyei kormányhivatalok, melyek listája az alábbi linken érhető el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu>.

A Fogyasztó jogosult továbbá bírósági úton érvényesíteni jogait polgári peres eljárás keretében a Polgári Törvénykönyv és a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Ezúton tájékoztatjuk, hogy sem a Szolgáltató sem a Pincészetek nem rendelkeznek a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexszel.

14 Alkalmazandó jogszabályok

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben különösen, de nem kizárólagosan:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. V. évi törvény;
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXXII. törvény;
- 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)
- 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; valamint
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet

rendelkezései az irányadóak.

15 Fogalom meghatározások

„ ÁSZF ”	jelen általános szerződési feltételek.
„ Eladó ”	a Fogyasztó által a Weboldalon keresztül megrendelt Termék esetében a Pincészetet, a Fogyasztó által a Weboldalon megrendelt Szolgáltatás esetében a Szolgáltatót jelenti, amely Vállalkozás, mint eladó és a Fogyasztó, mint vevő között a Szerződés jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően létrejön.
„ Fogyasztó ”	a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
„ fogyasztói szerződés ”	Fogyasztó és vállalkozás között a Termékek adásvételére vagy Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés.

„fogyasztói jogvita”	a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy,
„jótállás”	a Polgári Törvénykönyv szerinti, a) a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint b) a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.
„Pincészet”	a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében felsorolt borászati termékeket forgalmazó pincészeteket jelenti, amelyek Termékei és Szolgáltatásai a Weboldalon keresztül értékesítésre kerülnek.
„távollévők között kötött szerződés”	olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejűfizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszközt alkalmaznak.
„távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz”	olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében - szerződés megkötése érdekében - szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;
„Termék”	a jelen ÁSZF [4] pontjában meghatározott, Weboldal kínálatában szereplő, értékesíteni kívánt forgalomképes ingó dolog, amely a Szerződés tárgyát képezi
„Szerződés”	a Fogyasztó és az Eladó között a Weboldalon értékesítésre kínált Termékek és Szolgáltatások tárgyában létrejövő szerződés, amely a termékek esetében adásvételi szerződés, míg a Szolgáltatások esetében egy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés, vagyis egy olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
„Szolgáltató”	a jelen ÁSZF 2. pontjában meghatározott vállalkozás.
„Vállalkozás”	a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy
„Weboldal”	a jelen weboldal, vagyis a www.hellowine.com domain név alatt üzemeltetett weboldal.

1. számú melléklet
Pincészetek listája

[Melléklet letöltése](#)