

Általános Szerződési Feltételek

I. Bevezető

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**) szabályozzák a **CRERAG Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott szolgáltatás és annak a Vásárló által történő igénybevételének feltételeit és szabályait.

II. Alapfogalmak

Szolgáltató: CRERAG Korlátolt Felelősségű Társaság

- Székhelye, postai címe: 5143 Jánoshida, Kossuth Krt. 12.
- Elektronikus levélcím: zsuzsanna@drcrespo.hu
- Telefonszám: +36-30-952-8838
- Adószáma: 32320163-2-16
- Nyilvántartási száma: Cg. 16-09-021745
- Nyilvántartó hatóság: Szolnoki Törvényszék Cégbírósága

Vásárló: a www.panaszmester.hu oldalon regisztráló és a Szolgáltató részére megrendelést küldő személy, függetlenül attól, hogy a szolgáltatást saját vagy harmadik személy részére vásárolta.

Webáruház: a <https://panaszmester.hu> webhelyen található honlap és az annak felületén megrendelhető szolgáltatások. A Szolgáltató részére a tárhelyet a Rackhost Zrt. (székhely: 6722 Szeged, Tisza Lajos körút 41.) biztosítja.

Szolgáltatás: a Webáruházon keresztül igénybe vehető belső visszaélés-bejelentő rendszerhez kapcsolódó szolgáltatások.

Felek: a Szolgáltató és a Vásárló együttesen.

III. Az ÁSZF hatálya, általános rendelkezések

1. A Szolgáltató és a Vásárló közötti szerződés tartalmát az ÁSZF határozza meg, amely kötelező jogi kötőerővel bír és szabályozza a Felek jogait és kötelezettségeit ideértve különösen a szerződés létrejöttének feltételeit és körülményeit, a teljesítési határidőket, szállítási és fizetési feltételeket, felelősségi és szavatossági szabályokat illetőleg az elállási jog gyakorlásának, valamint a jogérvényesítés szabályait.
2. A Szolgáltató fenntartja a jogot a jelen ÁSZF bármely időpontban történő módosítására, azzal, hogy az új ÁSZF kibocsátása a jelen ÁSZF hatálya alatt létrejött adás-vételi szerződéseket nem érinti, tartalmukat nem módosítja.
3. Jelen ÁSZF nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, magyar nyelven készült, továbbá a Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

IV. Az ÁSZF elfogadása

4. A Vásárló a Webáruházban történő regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket és szabályokat megismerte és elfogadja.
5. A Vásárló köteles az ÁSZF tartalmát elolvasni, megismerni, tekintettel arra, hogy az ÁSZF fentiek szerinti elfogadása még ennek hiányában sem mentesíti a Vásárlót az ÁSZF hatálya alól.

V. Regisztráció, a személyes adatok védelme, biztonság

6. A Vásárlónak a szolgáltatást a Webáruház honlapján történő regisztrációt követően van módja megrendelni.
7. A regisztráció során a Vásárló köteles megadni a nevét, e-mail címét, telefonszámát és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges további adatait (képviselt vállalkozás adószáma) Ezeket az adatokat a Szolgáltató bizalmasan és az Adatvédelmi Szabályzatban, illetőleg a hatályos adatvédelmi jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kezeli. Az Adatvédelmi Tájékoztató megtalálható és megismerhető a Webáruház honlapján.
8. Vásárlónak az esetleges adatbeviteli hibák módosítására bármikor lehetősége van, azzal, hogy a pontatlan adatokkal leadott és visszaigazolt szolgáltatás-megrendelés következményei alól ez Vásárlót nem mentesíti.
9. A Vásárló a regisztráció során megadott jelszavát köteles bizalmasan kezelni, és azt illetéktelen személyek elől megóvni. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a Vásárló a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely, _____ nem _____ a Szolgáltatónak felróható okból, hozzáférhetővé válik. A Vásárló a fiókján keresztül történő megrendelésekért teljes felelősséggel tartozik.

VI. Árak

10. A termékek ára a Webáruház honlapján minden esetben feltüntetésre kerülnek. Az árak ÁFÁ-t tartalmaznak, mivel az értékesítő ÁFA-körbe tartozik.
11. A termékek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre.
12. A Szolgáltatót nem terheli felelősség a rendszer hibájából eredően a Webáruház oldalán hibásan feltüntetett árért, illetve a nyilvánvalóan téves, a szolgáltatás általában szokásos árától jelentősen eltérő, irreális ár okán, és ebben az esetben Szolgáltató nem köteles ezen az áron értékesíteni a szolgáltatást Vásárló részére. Az ilyen hibás ár feltüntetése esetén ugyanakkor, azonnal e-mailben tájékoztatja a Vásárlót arról, hogy a termék mellett feltüntetett ár hibás és felajánlja neki a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét. Ilyen esetben a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a szolgáltatást vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

VII. A Megrendelés folyamata

13. A regisztráció során a Vásárló a Webáruházból kiválasztja azon szolgáltatás(oka)t, amelyeket igénybe kíván venni, oly módon, hogy azok típusát kijelöli, illetőleg meghatározza, majd az ezt a Webáruház meghatározott felületén megerősíti.

14. A szolgáltatás kifizetése oly módon történik, hogy Szolgáltató 2 munkanapon belül a szolgáltatásról a regisztrációban megadott e-mail címre számlát küld, melyet átutalással, 3 napon belül kell kiegyenlíteni.
15. A szolgáltatás megrendelése a rendelés leadásával és kifizetésével hatályosul.
16. Szolgáltató tájékoztatja Vásárlót arról, hogy a Vásárló által igénybe vett szolgáltatáscsomag adott időszakra vonatkozó díja tartalmazza Webáruháznak a szolgáltatás adott időszakra vonatkozó nyújtásával kapcsolatos valamennyi költségét.
17. Vásárló a Webáruház által nyújtott szolgáltatásokat legkevesebb (1) év időszakra rendelheti meg.
18. Felek a szolgáltatás nyújtására vonatkozó megállapodást határozott időre kötik meg egymással. Vásárló a határozott idő lejártát követően abban az esetben, amennyiben nem tesz ezzel ellentétes írásbeli nyilatkozatot a határozott idő lejártát megelőző 30 napon belül, a határozott időre megkötött egyedi szerződés újabb egy évvel meghosszabbodik

VIII. Elállási jog

19. A Vásárlót a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől.
20. Amennyiben a Vásárló eláll a szerződéstől, a Szolgáltató a szolgáltatás díját haladéktalanul, de legkésőbb a Vásárló elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti.
21. A Vásárló az elállási jogát gyakorolhatja a jelen ÁSZF mellékletében található elállási nyilatkozat minta kitöltésével és bármely egyéb erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján is.
22. A visszatérítés során a Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz.

IX. Jogérvényesítési lehetőségek

23. A Vásárló esetleges észrevételeit és panaszait az alábbi elérhetőségeken közölheti a Szolgáltatóval:

- E-mail: zsuzsanna@drcrespo.hu
- Postacím: 5143 Jánoshida, Kossuth krt.12.
- Telefonszám: +3630 9528838

24. A Szolgáltató a panaszra legkésőbb 30 napon belül érdemben írásban válaszol, és ha a panaszt nem tartja jogosnak, ezen álláspontját megindokolja.
25. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a Vásárlót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárását.

26. Amennyiben a Szolgáltató és a Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a panaszkezelés során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára.

a, Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról;

b, Békéltető testület. A szolgáltatás minőségével, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a fogyasztó eljárást kezdeményezhet a területileg illetékes békéltető testületnél.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

c, Bírósági eljárás. A Vásárló a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében.

XI. Szerzői jogi feltételek

27. A Webáruház honlapján található szerzői alkotások szerzői jogi védelem alatt állnak (ideértve különösen grafikai ábrákat, fényképeket).

28. A Webáruház látogatói nem jogosultak a Szolgáltató szerzői jogi alkotásainak felhasználására, így különösen a szerzői jogi alkotások másolására, átdolgozására, terjesztésére, harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételére. A szabad felhasználási esetek vonatkozásában a szerzői jogi törvény rendelkezései irányadóak.

XII. Záró rendelkezések

29. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott rendelkezésekre a magyar jog szabályai irányadóak.

30. A Vásárló a jelen ÁSZF-et megismerte, azok rendelkezéseit tudomásul vette és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

31. Felek rögzítik, hogy a közöttük létrejött szerződéses viszony tekintetében minden – így a szerződés megkötésével kapcsolatos – jognyilatkozatot magyar nyelven közlik egymással.

32. Webáruház tájékoztatja Vásárlót, hogy a közöttük lévő jogviszony teljes fennállása alatt mindkét érintett fél által a másik fél részére adott adatokat és információkat bizalmasan kezelik, azokról harmadik személyt csak a másik érintett fél hozzájárulásával tájékoztatják. Felek a másik féltől való hozzájárulás beszerzésének elmulasztása esetén történő tájékoztatásnyújtás bekövetkeztével fenntartják maguknak a jogot kártérítés és esetleges sérelemdíj-igény érvényesítésére.

33. Webáruház valamennyi rendelkezésre álló műszaki eszközzel és módszerével biztosítja a részére átadott adatok sérthetetlenségét, azoknak illetéktelen személyhez történő eljutását.