

Általános szerződési feltételek

1. Bevezetés

Általános szerződési feltételek

- A jelen Általános szerződési feltételek tartalmazza a Nagyné Schneider Olga EV. által üzemeltetett „Provence Otthon” nevű Webáruház (továbbiakban Webáruház) használatának feltételeit az alábbiak szerint:
- A Felhasználó a Webáruház használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.
- A használathoz szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a webáruházban elérhető tájékoztatások nyújtják.

Nagyné Schneider Olga (továbbiakban Szolgáltató) fenntartja jogát a jelen Általános Felhasználási Feltételek egyoldalú módosítására. A módosításról rövid felhívás formájában tájékoztatja Vásárlóit.

A Webáruház címe: Provence Otthon > www.provenceotthon.hu

2. A Szolgáltató

A webáruház üzemeltetőjének (továbbiakban Szolgáltató) adatai:

Cégnév / Név: Nagyné Schneider Olga EV

Cím/székhely/telephely: 7631 Pécs, Körömvirág u. 26.

Személyes átvétel helye: 7631 Pécs Körömvirág u. 26. **Személyes átvétel:** bejelentkezés, időpontegyeztetés alapján.

Telefon: +36-72/439790

E-mail: provenceotthon@gmail.com

Webruház neve: Provence Otthon

Adatvédelmi nyilvántartási szám: 3965799

Adószám: 43319071-1-22

Nyilvántartási szám: 3965799

Működési engedély száma: 1598/2016

Nyilvántartásba vétel dátuma: 2016. március 29.

Nyilvántartásba vevő jegyző: Dr. Lovász István

Bankszámlaszám: 50800111-11131353

Kapcsolattartó neve: Nagyne Schneider Olga

Kapcsolattartó telefonszáma: +36 20/9259210

Kapcsolattartó e-mail címe: provenceotthon@gmail.com

Webhosting szolgáltató: UNAS Online Kft. H-9400 Sopron, Major köz 2. I/15, unas@unas.hu

Ügyfélszolgálat adatai:

Cím: 7631 Pécs Körömvirág u. 26.

"Provence otthon" Ajándék, lakberendezési, dekorációs webáruház > {vintage, shabby chic, country, cottage, provencei stílusban }

Telefon: 72/439790

E-mail: provenceotthon@gmail.com

Nyitva tartása: mindig nyitva

3. A honlapon folytatott tevékenység

3. A honlapon folytatott tevékenység

A honlapon ajándék, lakberendezési, dekorációs kellék és textil termékek forgalmazása folyik.

A termék lényeges tulajdonságai:

A termék lényeges tulajdonságait a felhasználók megtekinthetik a termékek bemutató oldalain. A termékek adatait, leírását és egyéb jellemzőit legjobb tudásunk szerint töltjük fel. Egyes termékek elsősorban méteráru-textil színe eltérhet az eredetitől (PI: minden monitor másképp adja vissza a színeket) Ezeknek a valóságtól való eltérő megjelenésükért felelősséget nem vállalunk. Ha a termékekkel kapcsolatban kérdésük merül fel vegyék fel velünk a kapcsolatot az Ügyfélszolgálatnál megadott elérhetőségeken. (e-mailben, telefon)

Árak

A Webáruházban közzétett árak ÁFÁ-val növelt bruttó árak, melyek Ft-ban értendők. Az ajánlati ár az adott pillanatban érvényes, és csak akkor válik végleges árrá, ha a megrendelő a rendelési folyamat lépéseit szabályosan elvégzi, és a rendelést jóváhagyja. A jóváhagyott termék és a szállítási ár, a termék megnevezése mellett, majd a rendelésről küldött visszajelző e-mailben is szerepel. A végleges ár csak a felek közös megegyezésével módosítható. Amennyiben elírásból adódóan, irreálisan alacsony áron jelenik meg a termék a webáruházban pl: 0,- Ft, vagy 1-2 nullával kevesebb, nem küldjük el ezen az áron az árut, a vevőt értesítjük és ajánlatot teszünk más árra. Vevőnek joga van elállni a megrendeléstől, vagy elfogadni a felajánlott árat. Amennyiben valamely rendelés vagy rendelések bármilyen okból módosításra, összevonásra kerülnek, a módosított rendelésre a módosítás időpontjában érvényes szállítási és fizetési feltételek vonatkoznak.

4. Felhasználási feltételek

4.1. Felelősség

Az Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Termékek használatából ered.

Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért felelősség nem terheli.

4.2. Szerzői jogok

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, stb.) szerzői jogvédelem alá esik, így kereskedelmi célokra másolni, módosítani, terjeszteni tilos!

5. A honlapon történő vásárlás

5. A honlapon történő vásárlás

5.1. Megrendelés folyamata

A honlap termékbemutató, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategóriarendszerbe sorolva található meg. Az Akciós termékek kategóriában az áruházban vásárolható összes akciós termék megtalálható. Minden termékénél külön-külön szerepel az akció kezdeti és lejárati dátuma, vagy a kezdeti dátum és a készlet erejéig megjelölés.

A KATEGÓRIÁK névre kattintva, a benne szereplő termékek listája látható.

A Terméksorrend módosítása melletti legördülő menüből kiválaszthatja az Önnek megfelelő rendezést. Ha az adott kategóriában levő összes termék nem fér ki egy oldalra, akkor a termékek felett és alatt levő számok segítségével lehet lapozni. A termék listáról a részletes termék oldal a termék nevére vagy képre kattintva érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről.

Lehetőségük van kulcsszó alapján terméket keresni. A keresési feltételeknek megfelelő termék találatok a kategóriákhoz hasonlóan listászerűen jelennek meg.

A választott termék a kosár gomb segítségével helyezhető a kosárba, a gomb mellett a szükséges darabszám beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt. A Kosár ürítése gomb segítségével lehetőség van a kosár teljes kiürítésére is. A Felhasználó a Megrendelés gombra kattintva folytathatja a vásárlási folyamatot.

Webáruházunkban jelenleg csak regisztráció után lehet vásárolni, ha ezt még nem tette meg a rendelés véglegesítéséhez szükséges elvégezni.

Regisztráció: Főoldalon található Regisztráció menüpont alatt, az ott található adatlap kitöltésével kerülhet sor a regisztrációra.

Regisztrációhoz és vásárláshoz felhasználónak a következő adatokat kell megadnia: e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, valamint ha ettől eltérő a szállítási cím. Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy jelszó megadása is szükséges. A sikeres regisztrációról a Felhasználó e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól, ez esetben új vásárláshoz újra kell regisztrálnia. A hozzáférési adatok titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A Felhasználó felelős az adatai frissítéséért, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre. Amennyiben a Felhasználó korábban regisztrált a honlapon, a megrendelési folyamat a (Bejelentkezés ablakban) az e-mail címének és jelszavának megadásával folytatható.

A megrendelés következő lépéseként a Felhasználónak ki kell választania a számára megfelelő fizetési és szállítási módot. A Felhasználó egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt termékeket, azok mennyiségét. Adatbeviteli hibák esetén a ceruza ikon segítségével javíthat a megadott adatokon. Ha mindent megfelelőnek talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével véglegesítheti rendelését. Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni a Szolgáltató felé.

Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a belépést a **Vásárló Belépés** ablak, vagy a **Belépés** menüpont segítségével végezheti el. Belépés után megjelenik egy **Adatok módosítása** menüpont, ahol a regisztráció során megadott adatait tudja módosítani, valamint a leadott megrendelésének adatait, és állapotát követheti nyomon.

Az árak megtekintéséhez, a termékek kosárba helyezéséhez, a kosár megtekintéséhez, módosításához, ürítéséhez, nincs szükség regisztrációra.

Regisztráció szükséges azonban, a Megrendeléshez, vásárlás véglegesítéséhez.

A **Kosár elmentése** és a **Kedvencek** funkciót szintén csak **regisztráció után veheti igénybe.** (*Kedvencei elmentéséhez a részletes termékoldalon található **sárga csillagra** kattintva van lehetőség, ennek tartalmát pedig a **Profil** gombra kattintva találja meg.*)

5.2. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Szolgáltató a Felhasználót 48 órán belül tájékoztatja a visszaigazolásról. Ha a Felhasználó nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékeket nem köteles átvenni.

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

5.3. 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.

5.5. Fizetés

5.5.1. Készpénzzel üzletünkben

7622 Pécs Bajcsy Zs .u. 7.

Kelme / Provence Otthon

textil és lakberendezési üzlet

72/214 996

Üzletünkben vásárolt árut, a helyszínen bemutjuk, így arra nem vonatkozik a 14 napos elállás !

5.5.2. Banki előre átutalás: a Szolgáltató által küldött rendelés-visszaigazolásban megadott összeget kell előre, a megrendelt termék kiszállításának megkezdése előtt, átutalni a Szolgáltató bankszámlájára (jelen ÁSZF 1. pont). illetve a honlap INFORMÁCIÓK > ELÉRHETŐSÉG menüjében.

5.5.3. utánvétel: fizetés készpénzben a szállítmányozó képviselőjének a megrendelt termék átvételkor, többletköltség vállalásával;

A fizetési módot az Ügyfélnek kell megjelölnie a megrendelés folyamán.

5.6. Számla

A Szolgáltató papíralapú számlát állít ki és a megrendelt termékekkel együtt küldi meg az Ügyfélnek. Amennyiben egyszerre több csomag kerül kiszállításra ugyanazon megrendelés keretében, a Szolgáltató egyértelműen jelzi, hogy a számla melyik csomagban található.

5.7. Szállítási feltételek

5.7.1. A megrendelt termékek kiszállításának határideje utánvétes fizetés választása esetén a Szolgáltató által küldött visszaigazolástól, banki átutalásos fizetés választása esetén az átutalt összegnek a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírástól számított **2-4 munkanap. Mivel üzleti értekesítés is folyik, előfordulhat, hogy valamely áru a netes rendelés időpontjában nincs már készleten, ezért nem tudjuk szállítani. Erről a megrendelőt értesítjük, hogy eldönthesse, kívánja-e megvásárolni a rendelése többi tartalmát.**

5.7.2. Több rendelés leadása esetén lehetőség van azon rendelések egy szállításba történő összevonására, amelyek kiszállítása még nem kezdődött meg. A rendelések összevonását az Ügyfél elektronikus levélben kérheti a Szolgáltatótól, az érintett rendelések azonosítószámát megjelölve. A rendelések azonosítószámát a Szolgáltató által küldött visszaigazolások tartalmazzák. Az összevonásra vonatkozó kérés beérkezését követően a Szolgáltató elektronikus levélben jelzi, hogy van-e még lehetőség a rendelések összevonására.

5.7.3. A kiszállítás díja az Ügyfelet terheli, kivéve azokat az eseteket, ahol ezt a Szolgáltató külön jelzi.

A kiszállítás a Magyar Postán keresztül történik.

A kiszállítás díja: banki előre utalás választása esetén 1200,- Ft, míg utánvételes szállítás esetén 1.800,- (1200,- + 600,-) Ft. Terjedelmes csomag esetén a szállítási díj és forma változhat, de igyekszünk a vásárló érdekei szerinti legkedvezőbb megoldást választani és arról előzőleg értesítést küldeni.

5.7.4. A megrendelés visszaigazolása minden esetben tartalmazza a megrendelt termékek bruttó vételárát, kiszállítás módját, a kiszállítás bruttó díját és pontos helyét.

5.7.5. A Szolgáltató fenntartja a jogot a kiszállítás díjainak módosítására. A módosított díj a Weboldalon való megjelenéssel válik hatályossá. Amennyiben a díjmódosításra az Ügyfél rendelésének leadása után, de a rendelés visszaigazolása, illetve a teljesítés előtt kerül sor, a Szolgáltató csak az Ügyfél javára térhet el a rendelés leadásakor a Weboldalon feltüntetett díjtól.

5.7.6. A Szolgáltató fenntartja a jogot más szállítmányozó igénybevételére, azonban a visszaigazolt kiszállítási díjaktól csak az Ügyfél javára térhet el.

Szállítási határidő feltüntetése (Pl.: 3-10 munkanap)

A Szolgáltató - eltérő megállapodásának hiányában - a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket. A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

6. Elállási jog

6.1. Elállási jog gyakorlásának menete

Az e 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).

A termékeknek, több termék szolgáltatásakor az utójára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztót a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelt elállási nyilatkozat - mintát is. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 5. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket. **Üzletünkben vásárolt árut, a helyszínen bemutjuk, így arra nem vonatkozik a 14 napos elállás !**

A termék a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. **A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni.** A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a

Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

6.2. A Fogyasztót mely esetekben nem illeti meg az elállási jog

1. Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján, vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak. Megrendelésre készült egyedi termékek esetén a késztermékről minden esetben képet és árat küldünk, a vásárló ezután dönthet a vásárlásról. Ha elfogadja, kiszállítás után, már nem áll módunkban elállási jogot biztosítani.

2. Szezonális dekorációs termékeket (karácsonyi húsvéti) az aktuális ünnep elmúltával, már nem áll módunkban visszavenni. Ha nem felele meg a termék, akkor azt még az ünnep előtti utolsó munkanapon fel kell adni a vevő által választott szállítási módon. A terméket eredeti csomagolásban, kifogástalan állapotban kell fogyasztónak visszajuttatni. Amennyiben hibátlan állapotban visszaérkezett a termék szolgáltató ellenőrizte, haldéktalanul visszautalja a vételárat. FOGYASZTÓ UTÁNVÉTEL NEM KÜLDHET VISSZA TERMÉKET SZOLGÁLTATÓNAK, mivel ebben az esetben szolgáltató/kerekedő nem tudja azt ellenőrizni. Szolgáltató utánvétellel NEM vesz át csomagot fogyasztótól és így a minden felmerült költség a fogyasztót terheli!

3. Üzletünkben vásárolt, előzőleg megtekintett árut.

Melléklet

Elállási nyilatkozat

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

Kereskedő neve: Nagyné Schneider Olga

Kereskedő címe: 7631 Pécs Körömvirág u. 26

Kereskedő e-mail címe: provenceotthon@gmail.com

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbiakban megjelölt termék(ek) adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Termék:

Megrendelés időpontja:

Megrendelés száma:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó e-mail címe:

Kelt:

A fogyasztó aláírása:

7. Szavatosság

9. Garancia, szavatosság

9.1. A Szolgáltató a Webáruházban forgalmazott termékek vonatkozásában a Ptk. 6:159-170. §-ban meghatározott szavatossági felelősséggel tartozik.

9.2. A kézbesített termékek mennyiségi és minőségi megfelelőségét az Ügyfélnek az átvételt igazoló dokumentum aláírása előtt ellenőriznie kell. Probléma észlelése esetén az Ügyfél megtagadhatja a termék(ek) átvételét, és visszaküldheti az(oka)t a Szolgáltatónak.

9.3. Amennyiben a termék(ek) átvételét követően, de nyolc munkanapon belül derül ki, hogy a termék vagy egy része nem megfelelő minőségű, úgy az Ügyfél kérheti a hibás termék kicserélését. Ez alól kivételt képeznek azok a termékek, ahol a termékek leírásában erre a Szolgáltató figyelmeztet. A csere iránti igényét az Ügyfélnek elektronikus levélben kell jeleznie a Szolgáltató felé. Az ilyen jellegű csere az Ügyfél számára semmilyen többletköltséggel nem jár, a Szolgáltató azonban követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. Ha vásárló, valamilyen okból a termék visszaküldése mellett dönt, webáruház a termék készhez vétele után, vásárlónak átutalással teljesíti az ellenértéket. Utánvétellel nem áll módunkban, visszaküldött terméket átvenni.

7.4. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése

A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: Nagyné Schneider Olga

Levelezési cím: 7631 Pécs Körömvirág u. 26.

Telefonszám: 72/214996

E-mail cím: provenceotthon@gmail.com

8. Jogérvényesítési lehetőségek

8.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja

A Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: Nagyné Schneider Olga

Levelezési cím: 7631 Pécs Körömvirág u. 26.

Telefonszám: 72/214996

E-mail cím: provenceotthon@gmail.com

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.

A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

8.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- A 378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával jogutódlással megszűnt, fogyasztói panaszokkal a járási hivatalokhoz lehet fordulni ezután.
Az NFH általános **jogutódlja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium**, valamint a másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

A fogyasztók **2017. január 1-től panaszaiikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak**. A fogyasztói jogvitákat peren kívüli eljárás keretében igen **gyorsan és olcsón**, lehetőleg **egyezséget létrehozva is lehet rendezni Békéltető Testületi eljárásban**.

A békéltető testületek a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testületek, amely tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium nyilvántartásba vett.

- **Baranya Megyei Békéltető testület**
7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,
telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422 fax: +36-72/507-152, info@baranyabekeltetes.hu
- Bírósági eljárás kezdeményezése,

9. Egyéb

9.1. ÁSZF, árak módosítása

A Szolgáltató jelen ÁSZFet, a honlapon forgalmazott termékek árait és egyéb feltüntetett árakat nem visszamenőleges hatállyal bármikor módosíthatja, a módosítás a honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

9.2. Technikai korlátok

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

9.3. Adatvédelmi szabályzat

A szolgáltató adatvédelmi szabályzata a következő címen érhető el: http://provenceotthon.hu/shop_help.php?tab=privacy_policy

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2017 május 22.