

Általános szerződési feltételek

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a DEADBEEF Kft., mint a zongoraorakalberttel.hu internetes könyvtárház üzemeltetője; (a továbbiakban: Áruház) és Önnek, mint a DEADBEEF Kft.- zongoraorakalberttel.hu internetes könyvtárház által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő megrendelőnek (továbbiakban: Vevő vagy ügyis mint Ön) a jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Áruház és Vevő v. Ön a továbbiakban együttesen: Felek). A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a zongoraorakalberttel.hu weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus áruházon keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. A DEADBEEF Kft.-zongoraorakalberttel.hu internetes könyvtárházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) valamint a Ptk. szabályozza.

Az áruház adatai

Az áruház üzemeltetője, az áruk eladója:

DEADBEEF Kft.

2621 Verőce, Dévényi utca 21-23.

Telefonszám: +36307336741

Cégjegyzékszám: 13-09-225475

Adószám: 29275238-2-13

Statisztikai szám: 29275238 6202 113 13

Nyilvántartást vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Webtárhelyet biztosító szolgáltató: UNAS Online Kft.

Székhely: Magyarország, 9400 Sopron, Kőszegi út 14.

Áruk értékelése

Webáruházunkban elérhető árukkal kapcsolatban értékelést/véleményt kizárólag regisztrált és adott árut ténylegesen megvásárló vagy használó vásárlók tehetnek közzé a weboldalon.

Annak érdekében, hogy a fenti követelményeknek megfelelő vélemény jelenhessen meg adott regisztrált vásárló által átvett rendelések listája alapján biztosítjuk. Amennyiben a vásárló adott áru tekintetében él a Korm. rendelet 20. §-a szerinti elállási jogával értékelése automatikusan törlésre kerül.

Az Áruház fenntartja a jogot, hogy az értékelés funkciót ideiglenesen vagy permanensen kikapcsolja.

Tájékoztatjuk, hogy az áru találati lista oldalán fizetett hirdetések nem találhatók.

Bankkártyás fizetés

A fizetés bármely bank által kibocsátott VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro és JCB kártya használatával lehetséges.

Felhívjuk figyelmét, hogy egyes bankok korlátozhatják a bankkártyákkal végrehajtható tranzakciók körét.

Bankkártyás fizetést választva a rendelés utolsó lépéseként a bank oldalára jut, ahol az alábbi mezőket kell kitöltenie:

bankkártyaszám a kártya előlapján található

név a kártyán szereplő név

lejárat dátum (év és hónap) a kártya előlapján található

ellenőrző szám utolsó 3 jegye a kártya hátoldalán található

Átvételi lehetőségek

SZEMÉLYES ÁTVÉTEL

Személyes átvétel címe: 1066 Budapest, Teréz körút 32. hétköznapi 8 és 18 óra között

Amennyiben rendelését munkanapokon 12 óráig leadja, akkor a feldolgozást már aznap megkezdjük, és megrendelését másnap átvetheti a fent megadott címen. Megrendeléséről e-mailben tájékoztatást küldünk, ha megrendelését feldolgoztuk.

A SZEMÉLYES ÁTVÉTEL MENETE

1. A megrendelést követően automatikus visszaigazoló e-mailt küldünk az Ön által megadott e-mail címre arról, hogy megrendelése beérkezett hozzánk. (Amennyiben e-mailünket nem kapja meg a megrendelést követő 30 percen belül, kérjük ellenőrizze levelező rendszerének spam mappáját.)

2. Megrendelését feldolgozzuk.

3. Ezt követően ügyfélszolgálatunk minden esetben egyedi értesítést küld e-mailben arra vonatkozóan, hogy mely időponttól veheti át megrendelését. Az egyedi értesítés nem egyezik meg az automatikus visszaigazoló e-maillal.
4. A megrendelés ellenértékét bankkártyával és készpénzzel is kiegyenlítheti.

A csomagpontokon való átvételről, illetve a házhoz való kiszállítás díjairól a webshop oldalán tájékozódhat.

Elektronikus számlázás

A zongoraorakalberttel.hu a Billingo Technologies Zrt. elektronikus számlázási szolgáltatását használja. Számláit papír alapú számla helyett elektronikus formában kapja, melyet megrendelése feldolgozásakor a csomagja elkészültével egy időben állítunk ki, amit a saját fiókjában a korábbi rendelesek menüben az aktuális rendelésénél le tud tölteni, illetve a rendelés átvétele után letölthet az e-mailben küldött hivatkozásról is.

Felhívjuk figyelmét, amennyiben a számlázási adatoknál a Cégnév mező kitöltésre kerül, akkor a számlán csak az jelenik meg.

Elállási/felmondási tájékoztató

Elállási/felmondási tájékoztató

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Az elállási/felmondási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az árut átveszi, több áru szolgáltatása esetén, attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó árut átveszi. Ön az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja. Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre:

DEADBEEF Kft. - zongoraorakalberttel.hu

2621 Verőce, Dévényi utca 21-23.

Telefon: +36307336741

e-mail: zongoraorakalberttel@gmail.com

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/ felmondási nyilatkozatát. Ön nem gyakorolhatja fentiek szerint elállási/felmondási jogát a 45/2014 (II.26) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) 29. § (1) bek. -ben meghatározott esetekben, így különösen a lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a vevő a csomagolást felbontotta.

Ha Ön eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legkésőbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk az árut, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles számunkra az árut 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 az árut. Az áru visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. Ön kizárólag akkor vonható felelősségre az áruban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Ekönyvekre és eHangoskönyvekre nem vonatkozik az elállási jog!

Felhívjuk vásárlóink figyelmét, hogy a Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésének m) pontja értelmében eKönyvekre és eHangoskönyvekre (nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom) nem vonatkozik az elállási jog. Ön az E-könyv megrendelés leadásával, kifejezett, előzetes beleegyezését adja ahhoz, hogy a megrendelés leadását követően teljesítést haladéktalanul megkezdjük és tudomásul veszi, hogy teljesítés megkezdését követően Ön elveszíti a Korm. rend. 20 §-a szerinti elállási jogát, amennyiben az Ön fenti tudomásul vételéről szóló visszaigazolást megküldtük az Ön részére.

Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

a) Kellékszavatosság (áru adásvétel esetén)

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön hibás teljesítésünk esetén velünk szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv valamint a 373/2021 (VI.30) Korm. rendelet szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt a kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha kijavítás vagy a kicserélés lehetetlen vagy az aránytalan többletköltséget eredményezne a számunkra, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

Önnek az áru a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében rendelkezésünkre kell bocsátania. Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a Társaságunk költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

Ön akkor jogosult az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- nem végeztük el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégeztük azt, de részben vagy egészben nem teljesítettük az alábbi feltételeket:
 - saját költségünkre kell biztosítani a kicserélt áru visszavételét
 - ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztünk, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.
 - ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy megkíséreltük az áru szerződésszerűvé tételét;
 - a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
 - nem vállaltuk az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy észszerű határidőn belül vagy az Önnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.
- Amennyiben Ön hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, úgy bennünket terhel annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.
- Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.
- Ön az adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági jogát Társaságunknak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolhatja.
- Amennyiben Ön az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy
- Önnek Társaságunk költségére vissza kell küldenie számunkra az érintett árut; és
 - a Társaságunknak haladéktalanul vissza kell térítenie az Ön részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

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 Társaságunkkal szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást Társaságunk nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

b.) Kellékszavatosság (digitális tartalom szolgáltatása vagy digitális szolgáltatás nyújtása esetén)

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön hibás teljesítésünk esetén velünk szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv valamint a 373/2021 (VI.30) Korm. rendelet szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt a kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést. A kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jog gyakorlása esetén Társaságunk az Ön számára okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás jellegére és céljára figyelemmel kötelesek vagyunk a teljesítést a hiba Ön általi közlésétől számított észszerű időn belül térítésmentesen szerződésszerűvé tenni.

A kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jog gyakorlása esetén a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki jellemzőitől függően a Társaságunk megválaszthatja a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás szerződésszerűvé tételének módját.

Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a Társaságunk költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

Ön akkor jogosult az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni vagy a digitális tartalom szolgáltatására vagy a digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést megszüntetni, ha

- a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen, vagy az a Társaságunknak aránytalan többletköltséget eredményezne;
- fenti pont szerinti kötelezettségünknek nem tettünk eleget;
- ismételten teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy megkíséreltük az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy a szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- nem vállaltuk a szolgáltatás szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy az Önnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja a szolgáltatást szerződésszerűvé tenni.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik az Önnek szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint az Ön részére ténylegesen nyújtott szolgáltatás értékének különbözetével.

Ha a szerződés meghatározott időtartamon keresztül nyújtott folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, az ellenszolgáltatás arányos leszállításának arra az időtartamra kell vonatkoznia, amely időtartam alatt a szolgáltatás nem volt szerződésszerű.

Amennyiben Ön hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, úgy bennünket terhel annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön Társaságunkkal szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a Társaságunk felel az áru digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatással kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba

- két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy

- két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt következik be vagy válik felismerhetővé.

c.) Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Önt a 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 a vevő 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 a vevőnek 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.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényt a gyártóval szemben kell érvényesíteni.

d.) Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) számú kormányrendelet (továbbiakban: jótállási Korm.rendelet) 1. sz. mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkekre jótállási kötelezettségünk áll fenn.

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

A jótállási Korm.rendelet alapján Ön kijavítást vagy kicserélést kérhet.

A Jótállási Korm. rendelet jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik Ön nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, kötelesek vagyunk a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, kötelesek vagyunk az Ön által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a javítási igény az Ön részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - az Ön eltérő rendelkezése hiányában - kötelesek vagyunk a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, kötelesek vagyunk az Ön által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos javítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni.

A jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év

Mikor mentesülünk a jótállási kötelezettsége alól? Jótállási kötelezettség alól csak abban az esetben mentesülünk, ha bizonyítjuk, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk 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 a.; b. és c.) pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik

A jótállásból eredő jogok jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó/vevő általi visszaszolgáltatása. A jótállási jegy fogyasztó/vevő rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó/vevő bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek. Az Eladó önkéntes jótállási vállalása a kötelező jótállás időtartama alatt nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve olyan feltételeket, amelyek hátrányosabbak azoknál a jogoknál, amelyeket a kötelező jótállás szabályai biztosítanak. Ezt követően azonban az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatók meg, azonban a jótállás ebben az esetben sem érintheti a fogyasztó/vevő jogszabályból eredő -így köztük a kellékszavatosságon alapuló jogainak fennállását.

Tájékoztatjuk vásárlóinkat, hogy a jótállási Korm.rendelet hatálya alá eső terméket webáruházunk nem forgalmaz, ebből kifolyólag a webáruházban megvásárolható árukra kötelező jótállás nincs.

7. Panaszkezelés

Ön a vásárlás során esetlegesen felmerülő panaszait az „Áruház adatai” bekezdés alatt szereplő elérhetőségek valamelyikén teheti meg. Panaszkezelésünk minden esetben térítésmentes.

1.) Szóbeli panasz

A szóbeli panaszát haladéktalanul megvizsgáljuk és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panaszkezelés módjával nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, úgy a panaszáról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak tartalmát egyeztetjük és jóváhagyatjuk Önnel. A jegyzőkönyv másolati példányát átadjuk Önnek. A panaszt annak beérkezését követően megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkról a benyújtástól számított 30 napon belül indokolással ellátott választ küldünk. Telefonon tett panaszáról készült beszélgetést minőségbiztosítási okokból rögzítjük és hatályos magyar és európai uniós jogszabályokban meghatározott ideig tároljuk. Önnek joga van a hangfelvétel kiadását kérni Társaságunktól, amelyet az erre irányuló kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesítünk. A telefonhívások azonosítására a hívásindítás időpontja szolgál. A panaszról készült jegyzőkönyv a következők adatait tartalmazza:

- a) az Ön neve;
- b) az Ön lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ön panaszának részletes leírása
- e) az Ön által vásárolt termék cikkszama vagy egyéb termék beazonosításra alkalmas azonosító
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ön aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);

2.) Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a panaszügyet a beérkezést követően megvizsgáljuk és vizsgálat eredményéről Önnek a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli választ küldünk. Igény esetén a vizsgálat eredményéről Önt elektronikus úton értesítjük.

A panaszt a hatályos jogszabályi előírások alapján vizsgáljuk ki, utasítjuk el, vagy orvosoljuk.

A válaszlevélben kitérünk a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokaira. A tájékoztatásunkat egyértelmű, közérthető indokolással látjuk el, melynek során egyszerű nyelvezetet használunk, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. Törekszünk arra, hogy válaszlevelünkben Ön valamennyi kifogására érdemi választ adjunk.

3.) Adatkezelés és panasznyilvántartás

A panaszkezelés során következő adatokat kérhetjük el Öntől:

Ön neve

Ön lakcíme, székhelye, levelezési címe

Ön telefonszáma

értesítés módja

panasszal érintett termék vagy szolgáltatás cikkszama vagy egyéb azonosító száma

panasz leírása, oka

Ön panasszal kapcsolatos igénye

a panasz alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata

a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszkezelés során benyújtott adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

Az írásbeli panaszokat beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiváljuk. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) leselejtezzük.

A panasznyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használjuk fel.

4.) Jogorvoslat

Amennyiben panaszát teljes vagy részlegesen elutasítjuk, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy a lakóhelye szerinti illetékes fogyasztóvédelmi szervhez (vármegyei kormányhivatal, Budapesten Budapest Főváros Kormányhivatala), békéltető testülethez illetve bírósághoz fordulhat.

Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljárótermészetes 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 belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történőindokolatlan 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 szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

A békéltető testület – kivéve, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér - a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás). A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében kötelesek vagyunk a békéltető testület felhívására határidőn belül válasziratunkat megküldeni a békéltető testület számára. 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 a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Budapesti Békéltető Testület
Székhely: Budapest
Illetékességi terület: Budapest
Elérhetőség:
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.
Telefonszám: 06-1-488-2131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Budapest
Illetékességi terület: Pest Vármegye
Elérhetőség:
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Telefonszám: 06-1-792-7881
E-mail: pmbekelteto@pmbkik.hu
Honlap: panaszrendezes.hu

A fogyasztóvédelmi szervek listáját itt találja meg: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

Bíróság: Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (<http://www.birosag.hu>)

A 524/2013/EU rendelet 14. cikke alapján Önnek lehetősége van továbbá, hogy a <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU> címen elérhető online vitarendezési platformon az interneten vásárolt termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos jogvitáit, bírósági út igénybevétele nélkül rendezze.

A rendelés folyamata

A Kosár segítségével indíthatja el a vásárlás folyamatát. Az áruoldalon az áru mellett/alatt egy kosár ikont talál, amelyre kattintva a Kosarába teheti az adott árut.

A mennyiség megváltoztatásával akár ugyanabból az áruból többet is vásárolhat, valamint ki is veheti a kosarából azokat, melyeket nem kíván megvásárolni.

1. Tegye kosárba a kívánt árut.
2. A kosár oldalon kattintson a "Tovább a fizetéshez" gombra.
3. A fizetési oldalon állítsa be az átvétel módját, adja meg szállítási és számlázási címét. Kérjük ellenőrizze adatait!
4. A fizetés oldal alján megjegyzést fűzhet rendeléséhez.
5. A "Megrendelés" gombra kattintva fejezheti be a vásárlást. Az ezt követő oldalon - utánvétes fizetés esetében - megköszönjük megrendelését, ekkor biztos lehet abban, hogy rendszerünk regisztrálta vásárlását. Kártyás fizetés esetében rendszerünk átirányítja Önt a Barion biztonságos szerverére, majd a sikeres fizetési tranzakció után zárul le a vásárlás folyamata a fent említett "Köszönöm" oldalon.

A rendelések teljesítésének (kiszállításának) átlagos ideje 3 munkanap.

Vásárlásáról minden esetben visszaigazoló e-mailt küld Önnek a zongoraorakalberrtel.hu, melyet a rendelését követően automatikusan küldünk ki az Ön által megadott címre a rendelés részletes adataival. (amennyiben e-mailünket nem kapja meg a megrendelést követő 30 percen belül, kérjük ellenőrizze levelező rendszerének spam mappáját vagy hogy e-mail címét helyesen adta-e meg.) Ez a visszaigazoló email üzenet kizárólag a megrendelés az Áruházhoz történt beérkezését és sikeres rögzítését nyugtázza. A szerződés Ön és a DEADBEEF Kft. között akkor jön létre, amikor a DEADBEEF Kft. a szállítással kapcsolatban vagy az átvétellel kapcsolatban külön üzenetben értesíti. Ön és az Áruház között jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés, magyar nyelven létrejött, írásba foglalt szerződésnek minősül.

A DEADBEEF KFT mindent megtesz annak érdekében, hogy a webáruházban a mindenkor helyes adatok kerüljenek feltüntetésre. Amennyiben ennek ellenére téves adat, hibás ár kerül feltüntetésre, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. az áru közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a DEADBEEF KFT nem köteles az árut a tévesen feltüntetett áron szállítani. A DEADBEEF KFT nem felelős a webáruházban közzétett árazási vagy egyéb hibákért és az ezekből esetlegesen eredő bármilyen kárért és fenntartja a jogot a félreértésen alapuló megrendelések törlésére, azok teljesítésének megtagadására. A megrendelés elküldése előtt mindvégig lehetőség van az esetleges adatbeviteli hibák azonosítására és kijavítására. A pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért felelősséget nem vállalunk. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazoló kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

Adatkezelés

A vásárlás elindításával Vásárló tudomásul veszi, hogy a DEADBEEF Kft. (2621 Verőce, Dévényi u. 21-23.) adatkezelő által a zongoraorakalberrtel.hu adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek a

- Puzzle Office Service Kft. (logisztikai partner)
- Billingo Technologies Zrt. (számlázó és ügyviteli szolgáltató)

mint adatfeldolgozók részére a felsorolásban szereplő céllal. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: név, e-mail, ország, megye, város, irányítószám, cím

Az online bankkártyás és egyéb fizetési módok a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya, illetve egyéb fizetéssel kapcsolatos adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

Elérhetőségek

Rendelésével, vásárlásával kapcsolatban Ügyfélszolgálatunk információt nyújt hétköznapi 14.00 -16.00 óráig: Telefonszám: +36307336741

Amennyiben e-mailben szeretne ügyfélszolgálatunkhoz fordulni, erre a címre küldheti levelét: zongoraorakalberrtel@gmail.com

Letölthető árucikkek vásárlási folyamata

A Kosár segítségével indíthatja el a vásárlás folyamatát. Az áruoldalon az áru mellett/alatt egy kosár ikont talál, amelyre kattintva a Kosarába teheti az adott árut.

A mennyiség megváltoztatásával akár ugyanabból az áruból többet is vásárolhat, valamint ki is veheti a kosarából azokat, melyeket nem kíván megvásárolni.

1. Tegye kosárba a kívánt árut.

2. A kosár oldalon kattintson a "Tovább a fizetéshez" gombra.

3. A fizetési oldalon adja meg szállítási és számlázási címét. Kérjük ellenőrizze adatait!

4. A fizetés oldal alján megjegyzést fűzhet rendeléséhez.

5. A "Megrendelés" gombra kattintva fejezheti be a vásárlást. Kártyás fizetés esetében rendszerünk átirányítja Önt a Barion biztonságos szerverére, majd a sikeres fizetési tranzakció után zárul le a vásárlás folyamata a fent említett "Köszönöm" oldalon.

A kifizetés megtörténte után a megvásárolt e-tartalmat PDF-ben egy napon belül az Ön által megadott e-mail címre küldjük.

Ha bármilyen problémát észlel, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot!

E-mail: zongoraorakalberrtel@gmail.com