

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(<https://www.panaszkezezo.hu>)

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) tartalmazzák a [www.panaszkezezo.hu](http://www.panaszkezezo.hu) weboldalon (a továbbiakban: **Honlap**) elérhető szolgáltatás igénybevevő (a továbbiakban: **Felhasználó**) általi használati feltételeit. A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető tájékoztatások nyújtvák. A panaszkezezo.hu üzemeltetője (a továbbiakban: **Szolgáltató**) kizárólag gazdasági érdekkörükben eljáró társaságokkal, vagy egyéni vállalkozókkal köt szerződést, melyet a regisztráció során elkért üzleti adatokkal biztosít. Felhasználó a Honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja az alábbiakat:

### A SZOLGÁLTATÓ

Cégnév: CP Contact Kft.

Székhely: 1222 Budapest, Ibrik u. 1/C

Telephely, levelezési cím: 1021 Budapest, Hűvösvölgyi út 54.

Adószám: 14629985-2-43

Cégjegyzékszám: 01-09-912650

Bejegyző bíróság: Fővárosi Törvényszék

E-mail cím: [info@panaszkezezo.hu](mailto:info@panaszkezezo.hu)

### HONLAPON FOLYTATOTT TEVÉKENYSÉG

A Szolgáltató a honlapon folytatott üzleti tevékenysége körében olyan online, felhő alapú felületet működtet, melyben a szolgáltatást igénybe vevők a hatályos jogszabályi követelményeknek megfelelő minőségi kifogást vagy egyéb panaszt magában foglaló jegyzőkönyvet készíthetnek el.

A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások tekintetében magatartási kódexnek nem veti alá magát.

### FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

#### Felelősség

Felhasználó a Honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni károkért és nem vagyoni sérelemért a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

Szolgáltató - az esetlegesen általa igénybe vett közreműködőért való felelőssége kivételével - kizár minden felelősséget a Honlap használói által tanúsított magatartásért és a Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.

Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

## **A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI**

### **A szolgáltatás igénybevételének bemutatása**

A panaszkezelési felületet igénybevétele regisztrációhoz kötött. A regisztráció elvégzését követően van lehetősége a Felhasználónk eldöntenie, hogy ingyenes „Alap csomagunkat” vagy a előfizetés ellenében igénybe vehető „Prémium” csomagjainkat választja.

### **Adatbeviteli hibák javítása**

Felhasználónak az adatbeviteli hibák javítására az előfizetés megrendelésének véglegesítése előtt van lehetősége, vagy a böngésző „vissza” gombjának akár többszöri megnyomásával.

Ha mindent megfelelőnek talál, akkor az Általános Szerződési Feltételek elfogadását követően a Megrendelés 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 azt a Szolgáltató felé.

Felhasználó a saját admin felületén módosíthatja a regisztráció során megadott adatait (boltok, cégek, munkatársak, stb.).

### **Ajánlati kötöttség, visszaigazolás**

A Szolgáltató köteles a Felhasználó megrendelésének megérkezését a Felhasználó felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

### **A szerződés létrejötte**

A szerződés megkötésére kizárólag magyar nyelven van lehetőség.

A megkötött szerződés

- a) elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvben, illetve az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak.

Minden sikeres rendelés után a Felhasználó regisztrációban megadott e-mail címére a Szolgáltató a megrendelés megérkezéséről automatikus visszaigazoló elektronikus levelet küld. A szerződés az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail megérkezésekor (vagy adott esetben telefonon történt visszaigazolása után) jön létre, Felhasználó megrendelése pedig ajánlattételre történő felhívásnak minősül.

A Szolgáltató a szerződés megkötését követően- ésszerű időn belül, de a szolgáltatás megrendelésére irányuló szerződés esetén legkésőbb a megrendelés elküldését követő 48 órán belül visszaigazolást ad a Felhasználónak a megkötött szerződésről.

## **A szerződés iktatása**

A Honlapon keresztül megkötött elektronikus szerződés nem tekinthető írásba foglalt szerződésnek, az nem kerül iktatásra, és későbbiekben papír alapon nem férhető hozzá.

## **FIZETÉSI FELTÉTELEK**

Azon fizetési módok felsorolása és bemutatása, amelyeket a honlap biztosít vásárlói számára.

### **Fizetés Banki átutalással előre**

A vásárlás összegét az ERSTE Bank által vezetett számlaszámra kérjük utalni a CP Contact Kft. nevére.

Közleményben kérjük, hogy tüntesse fel nevét és megrendelés számát az azonosítás érdekében.

### **Számla**

A Szolgáltató előre utalás esetén a megrendelésen szereplő végösszeg beérkezése után teljesítést nem igénylő átutalásos számlát állít ki, amelyet a csomag feladásával egyidejűleg küldi el a megrendelőnek. Utánvételes rendelés esetén az utánvétes számlát a csomag feladásával egyidejűleg küldi el a megrendelőnek.

## **PANASZKEZELÉS, JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK**

Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az 1. pontban részletezett elérhetőségeken terjesztheti elő:

- Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, 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 megőriz - vesz fel, melyet legkésőbb a panaszra adott válasszal egy időben küld meg Fogyasztó részére.
- Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja.

Amennyiben a felek közötti egyeztetés nem járt sikerrel, Felhasználó az alábbi szerveknél kezdeményezheti a vitás kérdés rendezését:

- **Székhely szerinti békéltető testületnél eljárás kezdeményezése**
- **Bírósági eljárás kezdeményezés**

## **SZERZŐI JOGOK**

A honlap szerzői művek és más tartalmak sajátos összeállítása, amely a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény alapján védelemben részesül.

A szerzői jogi védelem alapján a szerzőnek kizárólagos joga van a honlap egészének vagy valamely azonosítható részének anyagi formában és nem anyagi formában történő bármilyen

felhasználására és minden egyes felhasználás engedélyezésére. A törvény eltérő rendelkezése hiányában a felhasználásra engedély felhasználási szerződéssel szerezhető.

A szerző engedélye szükséges a mű sajátos címének felhasználásához is.

Jogosulatlan a felhasználás különösen akkor, ha arra törvény vagy az arra jogosult szerződéssel engedélyt nem ad, vagy ha a felhasználó jogosultságának határait túllépve használja fel a művet.

## **ADATVÉDELEM**

Személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztató folyamatosan elérhető a honlapon az adatkezelési tájékoztató menüpontban vagy az alábbi linken keresztül:  
<https://panaszkezezo.hu/adatkezelesi-tajekoztato/>

## **AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA**

Ha az ÁSZF a megrendelés és a termék Felhasználó általi átvétele között, vagy a szolgáltatás megrendelésétől a szolgáltatásnyújtás megkezdéséig, illetve annak időtartama alatt módosításra kerül, erről a Felhasználót a Szolgáltató a regisztráció során megadott elektronikus levelezési címén tájékoztatja.

**Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2017. március 1.**