

Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2026. október 20.

Ez az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) tartalmazza a(z) **Robert Yugovich** webáruházban ([robertyugovich.com](#)) történő vásárlás feltételeit. Kérjük, a megrendelés előtt figyelmesen olvassa el. A dokumentumot ezen az oldalon bármikor megtekintheti, kinyomtathatja vagy PDF-ként elmentheti.

1. A Szolgáltató (Eladó) adatai

Név (cégnév): WIVARA Investment Kft.

Székhely: 8500 Pápa, Közép utca 5.

Nyilvántartási szám: 19 09 525275

Nyilvántartó hatóság: [KITÖLTENDŐ]

Adószám: 32879746-2-19

Közüsségi adószám: HU32879746

E-mail: [KITÖLTENDŐ]@example.com

Telefon: [KITÖLTENDŐ] (normál díjas hívószám, emelt díjas szolgáltatást nem alkalmazunk)

Tárhelyszolgáltató: Vercel Inc., 440 N Barranca Ave #4133, Covina, CA 91723, USA,
privacy@vercel.com, <https://vercel.com>

(a továbbiakban: **Szolgáltató** vagy **Eladó**)

2. Fogalmak

- Vásárló, Ön:** aki a Webáruházban megrendelést ad le.
- Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (Ptk. 8:1. § (1) 3. pont).
- Termék:** a Webáruházban kínált nyomtatott könyv.
- Szerződés:** a Szolgáltató és a Vásárló között a Webáruház útján, távollévők között, elektronikus úton létrejövő adásvételi szerződés.
- Tartós adathordozó:** olyan eszköz (például az elektronikus levél), amely lehetővé teszi a személyesen Önnek címzett adatok változatlan formában történő tárolását és megjelenítését.

3. Az ÁSZF hatálya, elfogadása; a szerződés nyelve és formája

3.1. Ez az ÁSZF a Szolgáltató által a [robertyugovich.com](#) webáruházban (a továbbiakban: Webáruház) kötött valamennyi adásvételi szerződésre vonatkozik. A Webáruház kizárólag magyar nyelven és kizárólag magyarországi szállítási címre értékesít.

3.2. A Vásárló a megrendelés elküldése előtt az ÁSZF-et megismerheti, és annak elfogadását a pénztár oldalon egy jelölőnégyzet bejelölésével kifejezetten megerősíti. Az ÁSZF elfogadása nélkül megrendelés nem adható le. A megrendeléskor hatályos ÁSZF-et a rendelés visszaigazolásához PDF formátumban csatoljuk.

3.3. A szerződés nyelve magyar. A szerződés **nem minősül írásba foglalt szerződésnek**, azt a Szolgáltató nem iktatja. A megrendelés adatait a Szolgáltató elektronikusan rögzíti, és a jogszabályokban előírt ideig megőrzi; a szerződés tartalma a visszaigazoló e-mailekből utólag is hozzáférhető.

3.4. A Szolgáltató nem vetette alá magát magatartási kódexnek.

3.5. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.), a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.), valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók. Az ÁSZF nem korlátozhatja a fogyasztót jogszabály alapján megillető jogokat.

4. Termékek, árak

4.1. A Webáruházban Robert Yugovich nyomtatott könyveit kínáljuk. A termékoldalon feltüntetjük a termék lényeges tulajdonságait (cím, szerző, kiadó, megjelenés éve, oldalszám, kötés, méret, nyelv, ISBN), a termék képét, valamint a gyártó (kiadó) nevét, postai és elektronikus címét.

4.2. A feltüntetett árak **forintban értendő bruttó árak**, azaz tartalmazzák az általános forgalmi adót (könyvek esetén 5% áfa). A termékárak nem tartalmazzák a szállítási díjat; a szállítási díjat a termék ára mellett, a kosárban és a pénztárban is feltüntetjük (lásd 8. pont). A megrendeléskor fizetendő teljes összeget a pénztár oldal „Fizetendő összesen” sora mutatja, közvetlenül a megrendelés gomb felett. A fizetési mód használatáért külön díjat nem számítunk fel.

4.3. **A könyvek árkötöttsége.** A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény VIII/A. fejezete szerint a könyv első kiadásának megjelenésétől számított 365 napig a kiadó által meghatározott fogyasztói árat kell alkalmazni. Ebben az időszakban a nyújtható kedvezmények (árengedmény, ajándék, a szállítási költség átvállalása) együttes mértéke legfeljebb a fogyasztói ár 10%-a lehet. Akcióink ezért az árkötött könyvekre csak e korláton belül vonatkoznak.

4.4. Árcsökkentés esetén korábbi árként az árcsökkentést megelőző 30 napban általunk alkalmazott legalacsonyabb árat tüntetjük fel.

4.5. **Hibás ár.** Ha a Webáruházban gondosságunk ellenére nyilvánvalóan hibás ár jelenik meg (például a szokásos ártól jelentősen eltérő vagy rendszerhiba miatt „0 Ft”-os ár), nem vagyunk kötelesek a terméket a hibás áron értékesíteni. Ilyen esetben a helyes ár közlésével felajánljuk a vásárlást, amelynek ismeretében Ön dönthet a rendelés fenntartásáról; ellenkező esetben a rendeltetést költségmentesen töröljük, és a már kifizetett összeget haladéktalanul visszatérítjük.

5. A rendelés menete (a szerződéskötés technikai lépései)

5.1. Regisztráció nem szükséges: a vásárlás vendégként történik, felhasználói fiókot nem hozunk létre.

5.2. A rendelés lépései:

1. A kiválasztott könyv oldalán a „Kosárba” gombbal helyezze a terméket a kosárba. A kosár tartalmát (mennyiség, törlés) bármikor módosíthatja.
2. A kosárban a „Tovább a pénztárhoz” gombbal lépjen a pénztár oldalra.

3. Adja meg e-mail-címét, telefonszámát, a szállítási címet és – ha eltér – a számlázási adatokat (cégeként történő vásárlás esetén a cégnevet és az adószámot). Megjegyzést is fűzhet a rendeléshez.
4. Ellenőrizze a megrendelés összesítőjét (termékek, mennyiségek, árak, szállítási díj, fizetendő végösszeg, megadott adatok).
5. Fogadja el az ÁSZF-et, és erősítse meg, hogy megismerte az Adatkezelési tájékoztatót és elfogadja a SimplePay adattovábbítási nyilatkozatot.
6. A rendelést a **„Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés”** gombra kattintva küldi el. **A gomb megnyomásával Ön fizetési kötelezettséget vállal.**
7. Ezt követően átirányítjuk a SimplePay biztonságos fizetési oldalára, ahol bankkártyával fizethet.
8. A fizetés eredményéről a Webáruház rendelési oldalán és e-mailben is tájékoztatjuk.

5.3. **Adatbeviteli hibák javítása.** A megrendelés elküldése előtt minden megadott adatot a pénztár oldalon ellenőrizhet és javíthat, a kosár tartalmát pedig módosíthatja. A rendszer a hiányos vagy hibás formátumú adatokra (például érvénytelen e-mail-cím vagy irányítószám) a mező mellett figyelmeztet. Ha a rendelés elküldése után észlel hibát, kérjük, haladéktalanul jelezze a [\[KITÖLTENDŐ\]@example.com](mailto:[KITÖLTENDŐ]@example.com) címen; a még fel nem adott rendelés adatait kijavítjuk.

6. Visszaigazolás, a szerződés létrejötte

6.1. A megrendelés beérkezését e-mailben haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazoljuk: sikeres fizetés esetén a rendelés visszaigazolásával, sikertelen vagy félbemaradt fizetés esetén pedig a rendelés rögzítéséről és a fizetés eredményéről szóló értesítéssel. Ha a visszaigazolás 48 órán belül nem érkezik meg, Ön mentesül az ajánlati kötöttség alól. Kérjük, ellenőrizze a levélszemét (spam) mappát is.

6.2. **A szerződés a sikeres fizetést követően, a rendelést elfogadó visszaigazoló e-mail („Köszönjük rendelését!”) Önhöz történő megérkezésével jön létre.** Sikertelen vagy megszakított fizetés esetén szerződés nem jön létre.

6.3. A rendelés leadásakor a megrendelt könyveket 30 percre lefoglaljuk. Ha a fizetés ezen időn belül nem sikerül, a foglalás megszűnik. A fizetést a rendelés oldalán (az e-mailben kapott linken) – a készlet erejéig – később is újrapróbálhatja; ha nem kívánja, Önnek nincs további teendője, fizetési kötelezettség nem terheli.

6.4. Ha a sikeres fizetés után derül ki, hogy a termék nem áll rendelkezésre (például készlethiány miatt), erről haladéktalanul értesítjük, és a kifizetett összeget legkésőbb 14 napon belül, az eredeti fizetési móddal visszatérítjük.

6.5. A rendelés visszaigazolása tartalmazza a szerződés lényeges adatait; mellékleteként tartós adathordozón (PDF) megküldjük a jelen ÁSZF-et, valamint az elállási tájékoztatót és az elállási nyilatkozatmintát.

7. Fizetés

7.1. Elfogadott fizetési mód: **online bankkártyás fizetés a SimplePay rendszerén keresztül.** A SimplePay által elfogadott kártyák és fizetési megoldások (például Apple Pay, Google Pay) a SimplePay fizetési oldalán jelennek meg. Utánvétet, banki átutalást és készpénzes fizetést nem fogadunk el.

7.2. A fizetés a SimplePay Zrt. (1138 Budapest, Váci út 135–139. B. ép. 5. em.) biztonságos fizetési

oldalán történik; a bankkártya adatai a Szolgáltatóhoz nem jutnak el. A fizetéshez szükséges személyes adatok továbbításáról szóló nyilatkozatot (SimplePay adattovábbítási nyilatkozat) a pénztár oldalon kifejezetten el kell fogadnia. A nyilatkozat szövege:

„Tudomásul veszem, hogy a(z) WIVARA Investment Kft. (8500 Pápa, Közép utca 5.) adatkezelő által a(z) robertyugovich.com felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek a SimplePay Zrt., mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: név, cégnév (cégeként történő vásárlás esetén), e-mail cím, telefonszám, számlázási cím, szállítási cím. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <https://simplepay.hu/adatkezesi-tajekoztatok/>”

7.3. A fizetés eredményéről (sikeres, sikertelen, megszakított, időtűllépés) a SimplePay tranzakcióazonosítójával együtt tájékoztatjuk. Sikertelen tranzakció esetén kérjük, ellenőrizze a kártyaadatokat, vagy forduljon a kártyáját kibocsátó bankhoz.

7.4. Visszatérítés (például elállás esetén) az eredeti fizetési móddal, a SimplePay rendszerén keresztül, a fizetéshez használt kártyára történik, kivéve, ha Ön más visszatérítési módhoz kifejezetten hozzájárul. A visszatérítés Önre nézve többletköltséggel nem jár.

8. Szállítás

8.1. **Szállítási korlátozás:** kizárólag **magyarországi** szállítási címre szállítunk. Személyes átvételre nincs lehetőség.

8.2. Szállítási mód: Házhozszállítás futárral (GLS / MPL). A csomagot a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. vagy a Magyar Posta Zrt. (MPL) futárszolgálat a kézbesíti a megadott címre.

8.3. Szállítási díj: **1 990 Ft** (bruttó) rendelésenként. **20 000 Ft** (bruttó) rendelési érték felett a szállítás ingyenes, a 4.3. pontban írt, árköthető könyvekre vonatkozó korlátok figyelembevételével. A szállítási díjat a pénztárban, a megrendelés elküldése előtt is feltüntetjük.

8.4. Szállítási határidő: A fizetéstől számított 2–4 munkanapon belül. Ha más határidőben nem állapodtunk meg, a szerződés megkötésétől számított legkésőbb 30 napon belül teljesítünk (Ptk. 6:220. § (1)). Késedelem esetén Ön megfelelő póthatáridőt tűzhet, és annak eredménytelen elteltét követően elállhat a szerződéstől.

8.5. A csomag feladásáról és a csomagkövetési számról e-mailben értesítjük. A futár a megadott telefonszámon kereshet.

8.6. **Kárveszély:** a kárveszély akkor száll át Önre, amikor Ön vagy az Ön által kijelölt harmadik személy a terméket átveszi. Kérjük, átvételkor ellenőrizze a csomag épségét; sérült csomag esetén kérjen jegyzőkönyvet a futártól, és értesítsen minket.

8.7. **Környezetbarát szállítási lehetőségek:** Jelenleg nem kínálunk külön környezetbarát szállítási lehetőséget.

9. Számlázás

9.1. A vásárlásról **elektronikus számlát** állítunk ki (a Billingo számlázó rendszerén keresztül), amelyet e-mailben küldünk meg Önnek. **A megrendeléssel – az ÁSZF elfogadásával – Ön hozzájárul az elektronikus számla kibocsátásához** (az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi

CXXVII. törvény 175. § (3) bekezdés b) pont). Kérésére papír alapú számlát is küldünk.

9.2. Cégeként történő vásárlás esetén a számlán a megadott cégnév, cím és adószám szerepel. A számla adatai a kiállítást követően csak a jogszabályban meghatározott módon (érvénytelenítő vagy módosító számlával) módosíthatók.

10. Elállási jog

10.1. Fogyasztónak minősülő Vásárlóként Ön a terméknek (több termék külön szállítása esetén az utolsó terméknek) az Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételétől számított **14 napon belül indokolás nélkül elállhat** a szerződéstől. Az elállási jogot a szerződés megkötése és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

10.2. Az elállás módjai:

- online, a weboldal láblécében, a rendelés oldalán és a visszaigazoló e-mailekben elérhető „[Elállás a szerződéstől](#)” funkcióval (az „elállás megerősítése” gombbal elküldve);
- az elállási nyilatkozatminta kitöltésével és megküldésével;
- bármilyen egyéb, egyértelmű nyilatkozattal postán (8500 Pápa, Közép utca 5.) vagy e-mailben ([\(\[KITÖLTENDŐ\]\)@example.com](mailto:([KITÖLTENDŐ])@example.com)).

10.3. Az online funkcióval küldött elállás megérkezését – az elállás tartalmával, valamint napjával és időpontjával – e-mailben haladéktalanul visszaigazoljuk.

10.4. Az elállás részletes szabályait, a visszaküldés és a visszatérítés feltételeit, valamint a nyilatkozatmintát az [Elállási tájékoztató](#) tartalmazza, amely a jelen ÁSZF 2. függeléke és elválaszthatatlan része.

10.5. Nyomtatott könyvek esetén az elállási jog nem kizárt. (A jogszabály kizárja az elállást például a lezárt csomagolású hang- és képfelvétel, illetve számítógépes szoftver felbontott példánya, valamint hírlap, folyóirat esetén – ilyen termékeket nem forgalmazunk.)

11. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

(A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 3. melléklete szerinti tájékoztató alapján.)

Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával? Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint (például ha a könyv nyomdahibás, hiányos vagy sérülten érkezett).

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján? Ön – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést kérhet, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a Szolgáltató 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 – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Ingó dolognak minősülő áru fogyasztó és vállalkozás közötti adásvétele esetén Ön a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A termék szerződésszerűvé tétele előtt tájékoztatjuk Önt arról, hogy választása szerint kijavítást

vagy kicserélést igényelhet, és hogy kijavítás esetén a kellékszavatossági igény elévülési ideje egyszer 12 hónappal meghosszabbodik. A kicserélt termék visszaszállításáról saját költségünkön gondoskodunk.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét? Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölni. Felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét? A Szolgáltatóval (WIVARA Investment Kft.) szemben.

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 a Szolgáltató nyújtotta (például a számlával). Ebben az esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a kellékszavatossági kötelezettség alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ön részére történő teljesítés időpontját követően keletkezett. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával? Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt 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 nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

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.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog előállítójával vagy forgalmazójával (gyártó) szemben gyakorolhatja. Könyvek esetén a gyártó jellemzően a kiadó; nevét, postai és elektronikus címét a termékoldalon tüntetjük fel. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól? A gyártó 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

A könyvekre jogszabály alapján kötelező jótállás nem vonatkozik, és a Szolgáltató önkéntes (kereskedelmi) jótállást sem vállal. Ez nem érinti az Ön fenti kellékszavatossági és termékszavatossági jogait.

A megfelelőség szavatolására vonatkozó jogszabályi kötelezettségről szóló uniós harmonizált értesítés – amely weboldalunkon a „[jogszabályi szavatossági jogai](#)” oldalon is elérhető – a következő:



JOGSZABÁLYI SZAVATOSSÁG

Legalább kétéves szavatosság az Európai Unióban értékesített áruk esetében

A fogyasztók érvényesíthetik a megfelelőség szavatolására vonatkozó jogszabályi kötelezettség alapján őket megillető jogokat, például akkor, ha az általuk megvásárolt termék:

- ✓ nem felel meg a leírásnak;
- ✓ nem rendeltetésszerűen működik.

Az **eladó felelős** minden olyan hibáért, amely az áru átadásakor fennállt, és amely a szavatossági időn belül válik nyilvánvalóvá. Ilyen esetben az eladónak fel kell ajánlania a következőket:

- ✓ **ingyenes javítás** vagy **ingyenes csere**;
- ✓ egyes esetekben **árcsökkentés** vagy **teljes árvisszatérítés**.

Egyes országokban hosszabb a jogszabályban előírt szavatossági idő. Használt cikkek esetében rövidebb időszak alkalmazható, de annak legalább egy évnek kell lennie.

Ha szeretne többet megtudni arról, hogy milyen jogok illetik meg egy adott országban, olvassa be az alábbi QR-kódot, vagy kérdezze meg az eladót.



europa.eu/youreurope/jótállás

Teendők abban az esetben, ha...

Ön olyan árut vett át, amely nem megfelelő:

- 1 A lehető leghamarabb vegye fel a kapcsolatot az eladóval, és közölje vele a hibát.
- 2 Mutassa be a vásárlást igazoló dokumentumot, amely lehet például nyugta, számla vagy bankszámlakivonat.

GARAN



Az eladók és a gyártók a jogszabályban előírt szavatosságtól függetlenül kereskedelmi jótállást is kínálhatnak. Például ez a GARAN címke a gyártó által többletköltségek nélkül kínált, **tartósságra vonatkozó kereskedelmi jótállást** jelöl, mely a termék egészére kiterjed.

A QR-kód célja: europa.eu/youreurope/jótállás

Igénybejelentés. Hibás teljesítés esetén kérjük, írjon a [\[KITÖLTENDŐ\]@example.com](mailto:[KITÖLTENDŐ]@example.com) címre (rendelésszám, a hiba leírása, lehetőleg fénykép). Igényét jegyzőkönyvezzük, és a 12. pont szerint járunk el.

12. Panaszkezelés, jogérvényesítés

Kifogását, panaszát az alábbi elérhetőségeken jelezheti: e-mail: [\[KITÖLTENDŐ\]@example.com](mailto:[KITÖLTENDŐ]@example.com); telefon: [\[KITÖLTENDŐ\]](tel:[KITÖLTENDŐ]); postai cím: 8500 Pápa, Közép utca 5. Kérjük, tüntesse fel a rendelésszámot, és – ha a termékkel van probléma – lehetőleg csatoljon fényképet.

A **szóbeli (telefonos)** panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel; a telefonon közölt panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el, és a jegyzőkönyv másolatát legkésőbb az érdemi válasszal együtt megküldjük Önnek.

Az **írásbeli (postai vagy e-mailes)** panaszt a beérkezésétől számított **30 napon belül** írásban, érdemben megválaszoljuk. A panaszt elutasító álláspontunkat megindokoljuk, és tájékoztatjuk arról, hogy mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válaszuk másolatát 3 évig megőrizzük.

Panaszának elutasítása esetén Ön a fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat: **Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH)** – 1122 Budapest, Városmajor utca 35.; telefon: [+36 80 310 020](tel:+3680310020); e-mail: ugyfelszolgalat@nkfh.gov.hu; nkfh.gov.hu, illetve a lakóhelye szerint illetékes vármegyei (fővárosi) kormányhivatalhoz.

Jogvita esetén Ön a polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes bírósághoz is fordulhat.

Határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén segítséget nyújthat: **Európai Fogyasztói Központ Magyarország** – 1440 Budapest, Pf. 1.; telefon: [+36 1 896 7747](tel:+3618967747); e-mail: info@magyarefk.hu; www.magyarefk.hu.

Fogyasztói jogvita esetén Ön díjmentesen fordulhat a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes **békéltető testülethez**; kérelmére az Ön által megjelölt békéltető testület is eljárhat. A békéltető testület célja, hogy a vitát egyezség létrehozásával rendezze, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntést hozzon. Az eljárás a fogyasztó kérelmére indul.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes testület: **Budapesti Békéltető Testület**, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10 (E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu, telefon: [+36 1 488 2131](tel:+3614882131), web: bekeltet.bkik.hu).

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli: a testület felhívására 15 napon belül írásban válaszol, és a meghallgatáson egyezség létrehozására feljogosított személy útján részt vesz. A Szolgáltató a békéltető testület döntésének magát előzetesen alávető, általános alávetési nyilatkozatot **nem tett**.

Mind a(z) 8 regionális békéltető testület elérhetőségét az ÁSZF 1. függeléke tartalmazza. Kérelmét online is benyújthatja: uj.bekeltetes.hu/publikus/online-ugy-inditas.

13. Vélemények a weboldalon

A weboldalon idézett olvasói véleményeket olvasóink juttatták el hozzánk (e-mailben, levélben vagy közösségi oldalon), a sajtóidézeteket pedig a forrás megjelölésével közöljük. **Nem ellenőrizzük, hogy az olvasói vélemény szerzője a könyvet nálunk vásárolta-e.** Véleményt nem vásárolunk, és

ellenszolgáltatásért nem teszünk közzé.

14. Felelősség, szerzői jogok

14.1. A weboldal tartalma (szövegek, borítóképek, fényképek, arcukat) szerzői jogi védelem alatt áll; azok a jogosult előzetes írásbeli engedélye nélkül nem többszörözhetők és nem terjeszthetők.

14.2. A Szolgáltató nem felel a weboldal elérhetetlenségéért vagy hibájáért, ha az a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okra vezethető vissza; ez nem érinti a fogyasztót jogszabály alapján megillető jogokat. A Szolgáltató nem korlátozza a felelősségét a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott, valamint az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért.

15. Adatkezelés

A személyes adatok kezeléséről az [Adatkezelési tájékoztató](#) rendelkezik. Hírlevelet, marketingcélú e-mailt nem küldünk, és a weboldalon nem alkalmazunk követő, statisztikai vagy hirdetési sütiket.

16. Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. A módosítás csak a hatálybalépését követően leadott rendelésekre vonatkozik; a már leadott rendelésekre a megrendeléskor hatályos ÁSZF az irányadó, amelyet a rendelés visszaigazolásához csatolunk. A korábbi változatokat kérésre megküldjük.

17. Egyéb rendelkezések

Ha az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen, az a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az ÁSZF-fel kapcsolatos kérdéseivel forduljon hozzánk bizalommal: [\[KITÖLTENDŐ\]@example.com](mailto:[KITÖLTENDŐ]@example.com).

1. függelék – A békéltető testületek elérhetősége

A fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületek (2024. január 1-jétől országosan 8 regionális testület):

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Illetékességi terület: Baranya, Somogy, Tolna

Székhely: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefon: +36 72 507 154; +36 20 283 3422

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefon: +36 46 501 090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület

Illetékességi terület: Budapest

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.
Telefon: +36 1 488 2131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Illetékességi terület: Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés
Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: +36 62 554 250 (118-as mellék)
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Illetékességi terület: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém
Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefon: +36 22 510 310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala
Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
Telefon: +36 96 520 217
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu
Honlap: www.bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Illetékességi terület: Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg
Székhely: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: +36 52 500 743; +36 52 500 745
E-mail: bekelteto@hbkik.hu
Honlap: www.hmbekeltetes.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Illetékességi terület: Pest
Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. em. 2.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 81.
Telefon: +36 1 792 7881
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: www.panaszrendezes.hu, www.pestmegyeibekelteto.hu

2. függelék – Elállási tájékoztató és nyilatkozatminta

Az elállási tájékoztatót és az elállási nyilatkozatmintát külön dokumentum tartalmazza (robertyugovich.com/elallasi-jog), amelyet a rendelés visszaigazolásához PDF formátumban szintén csatolunk.