Általános szerződési feltételek

Általános Szerződési Feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet, valamint a hatályos egyéb vonatkozó jogszabályok figyelembevételével készült. Jelen tájékoztatást a fogyasztó a regisztráció és a vásárlás során tudomásul veszi és elfogadja.

A szolgáltató adatai

A www.topboxauto.hu webáruházat a Top Box Autó Kft. (a továbbiakban, mint vállalkozás) üzemelteti.

Cégnév: Top Box Autó Kft.

Cím: 2310 Szigetszentmiklós, Tököli út 62A

Telefon: **+36303460362** , +36 24 530 030

e-mail: bolt@topboxauto.hu

Internet: www.topboxauto.hu

Adószám: 26557423-2-13

Cégjegyzékszám: 13-09-196020

Céget bejegyző hatóság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Tárhelyszolgáltató: UNAS Online Kft.

9400 Sopron, Kőszegi út 14.

www.unas.hu

Általános rendelkezések, regisztráció

A webáruházban történő nézelődéshez valamint a szöveges tartalmak megtekintéséhez nem kell regisztráció. Az áruházban feltüntetett árak bruttó árak. Az árakat a vállalkozás előzetes bejelentés nélkül is változtathatja. A Top Box Autó Kft. minden tőle telhetőt megtesz a webáruházban megjelenő adatok pontosságának biztosítása érdekében, azonban nem vállal garanciát az itt megjelenő ár- és termékadatok pontosságáért. A webáruházban szereplő termékfotók tájékoztató jellegűek. Előfordulhat, hogy a gyártó a termék megjelenését – például annak színét – időközben módosítja, ezért a képen látható és a ténylegesen kiszállított termék között eltérés lehet.

A megrendelést a vállalkozás weboldalán keresztül nem csak regisztrált fogyasztótól fogadja el, de a fogyasztónak a regisztrációhoz és a megrendeléshez szükséges valamennyi adatot hiánytalanul és a valóságnak megfelelően kell kitöltenie. A vállalkozást a fogyasztó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

Amennyiben a vállalkozás minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő „0” Ft-os vagy „1” Ft-os árra, akkor a vállalkozás nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a fogyasztó elállhat vásárlási szándékától.

Regisztrálni kívánt fogyasztó esetén a megadott adatok alapján készítjük el a regisztrációt, melyről a fogyasztó e-mailben értesítést kap. Ezen e-mail aktiválása után nyílik lehetőség a fogyasztó által történő rendelésre. Az áruházban található cikkek mellett „Kosárba” gomb megnyomásával kerül a termék a kosárba. Ez még nem minősül rendelésnek.

A „Kosár” gombra kattintva a fogyasztó megtekintheti a kosár aktuális tartalmát. A kosár oldalon a kiválasztott termékek mennyisége módosítható, illetve egyes tételek törölhetők. A kosár tartalmának véglegesítését követően a fogyasztó a „Megrendelés” gombra kattintva folytathatja a vásárlási folyamatot. A következő lépésben a fogyasztó kiválasztja a számára megfelelő szállítási és fizetési módot. Az aktuális szállítási feltételeket és díjakat a rendszer összegszerűen jeleníti meg. Ezt követően az adatok ellenőrzése oldalon a fogyasztó megtekintheti a megadott kapcsolattartási, szállítási, számlázási és fizetési adatokat, valamint a megrendelés részleteit, beleértve a kosár tartalmát is. Amennyiben a fogyasztó az ellenőrzés során adateltérést észlel, a rendszer lehetőséget biztosít arra, hogy visszalépjen az érintett adatmegadási oldalra, ahol a szükséges módosítások elvégezhetők. Ha minden adat megfelelő, a fogyasztó a „Megrendelés” gombra kattintva véglegesíti a megrendelést. Ezt követően a rendszer visszaigazolást küld a megrendelésről.

A fogyasztó tudomásul veszi, hogy a megrendelés pillanatában közte és az vállalkozás között adás-vételi szerződés és szállítási szerződés jön létre.

Webáruházunkban a minimum rendelési érték 1500 Ft.

Fizetési feltételek

A fizetés az alábbi módokon lehetséges:

1. Készpénzzel vagy bankkártyával üzletünkben.
2. Bankkártyával a SimplePay biztonságos rendszerén keresztül.
3. A csomag átvételekor készpénzben vagy bankkártyával a futárnál. Az utánvét kezelési díja ez esetben felszámításra kerül.
4. Előre utalással, illetve Pro Forma (díjbekérő) számla útján.

Annak érdekében, hogy az utánvétes fizetési móddal megrendelt csomagok kiszállítása a lehető legnagyobb mértékben eredményes legyen, a Top Box Autó Kft. fenntartja magának a jogot, hogy, abban az esetben, ha a webáruházakban - nemcsak a Top Box Autó Kft. által üzemeltetett webshopban, hanem akár más webáruházban (!) - lebonyolított vásárlásai során a fogyasztó nem vette át az utánvétes fizetési móddal megrendelt csomagot, úgy a vásárló számára az utánvétes fizetési mód nem választható. Amennyiben a vásárló készpénzzel kíván fizetni, azt megteheti utánvét helyett a vállalkozás számlájára történő pénzbefizetéssel, csekkes (készpénzátutalási megbízásos) fizetéssel, vagy üzlethelyiségünkben az áru személyes átvétele alkalmával. A Top Box Autó Kft. az elérhető fizetési módok maghatározása során az Utánvét Ellenőr Kft.-vel működik együtt.

A vásárlásról a rendelés során megadott adatok alapján, a mindenkor hatályos számviteli törvény rendelkezéseinek megfelelően számlát állítunk ki.
A környezet védelme érdekében áttértünk az elektronikus számlázásra, amit e-mailben küldünk a fogyasztónak, melyet szükség esetén letölthet.

Szállítási feltételek

Webáruházunkban az alábbi szállítási módok és díjak érvényesek:

- Személyes átvétel üzletünkben ingyenes
- Futárszolgálattal (GLS és MPL) csak Magyarország területén
- GLS és MPL csomagautomata és csomagpont

GLS futárszolgálat

GLS csomagautomata

- 5 kg-ig: 1390 Ft
- 5 kg felett: 1990 Ft

GLS csomagpont

- 5 kg-ig: 1390 Ft
- 5 kg felett: 2490 Ft

GLS házhozszállítás

- 2 kg-ig: 1990 Ft
- 2 kg-tól 3 kg-ig: 2190 Ft
- 3 kg-tól 5 kg-ig: 2290 Ft
- 5 kg-tól 10 kg-ig: 2590 Ft
- 10 kg-tól 15 kg-ig: 2890 Ft
- 15 kg-tól 20 kg-ig: 3190 Ft
- 20 kg-tól 25 kg-ig: 3490 Ft
- 25 kg-tól 30 kg-ig: 3790 Ft
- 30 kg-tól 40 kg-ig: 4790 Ft

Utánvétes fizetés díja: 690 Ft

40 000 Ft vásárlás felett a házhozszállítás ingyenes

MPL futárszolgálat

MPL csomagautomata: 1390 Ft

MPL postapont: 1390 Ft

MPL házhozszállítás

- 2 kg-ig: 1990 Ft
- 2 kg-tól 3 kg-ig: 2190 Ft
- 3 kg-tól 5 kg-ig: 2290 Ft
- 5 kg-tól 10 kg-ig: 2590 Ft
- 10 kg-tól 15 kg-ig: 2890 Ft
- 15 kg-tól 20 kg-ig: 3190 Ft
- 20 kg-tól 25 kg-ig: 4490 Ft
- 25 kg-tól 30 kg-ig: 4690 Ft
- 30 kg-tól 35 kg-ig: 6190 Ft
- 35 kg-tól 40 kg-ig: 6390 Ft

Utánvétes fizetés díja: 690 Ft

40 000 Ft vásárlás felett a szállítás ingyenes posta automatába és postapontra

Személyes átvétel esetén e-mailben küldünk értesítést, amikor a termék átvehető.

A csomagot megrendeléstől és a díjfizetéstől függően 24-36 órán belül átadjuk a futárszolgálatnak.

A már kifizetett megrendelések elsőbbséget élveznek.

40 000 Ft feletti vásárlás esetén ingyenes szállítást biztosítunk MPL csomagautomatába, postapontra, vagy a GLS futárszolgálattal. Az ingyenes szállítást csak online bankkártyás fizetés, vagy előre utalás esetén tudjuk vállalni. Az ingyenes szállítás az akkumulátorokra nem vonatkozik. Akkumulátort csak személyes átvétellel lehet megvásárolni.

Amennyiben a fogyasztó korábban nem vette át a megrendelt terméket, annak átvételét kifejzetten megtagadta, úgy a vállalkozás a vételár és a szállítási költségek előre történő megfizetéséhez kötheti a megrendelés teljesítését. A vállalkozásnak jogában áll visszatartani a termék(ek) átadását, amíg meg nem győződik arról, hogy a fogyasztó sikeresen megfizette a teljes összeget elektronikus fizetési megoldás igénybevételével.

Adatvédelem

A fogyasztók személyes adatainak felhasználása az Adatvédelmi törvény hatályos szabályozásának értelmében történik. Minden résztvevőnek joga van elérni, helyesbíteni vagy törölni bármely, akár az összes általa megadott információt, kivételt képeznek azok a számla adatok (a számlák eredeti és másod példányai), melyeknek megőrzésére a Számviteli Törvény kötelez. Az vállalkozás a fogyasztók adatait a szerződés teljesítése, és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja, illetve alvállalkozóinak átadja (pl.: a szállítást végző cégek). Az alvállalkozók az vállalkozás által átadott személyes adatokat semmilyen módon nem jogosultak megőrizni, felhasználni, illetve további személyeknek átadni.

Adatkezelési alapelveink megegyeznek a hatályos jogszabályokkal. A regisztráció során megadott adatokat kiemelt biztonsággal kezeljük, azokat 3. fél részére át nem adjuk.

Az adatvédelemről az Adatkezelési tájékoztatóban részletesen olvashat.

Termék visszaküldése

A visszaküldeni kívánt terméket eredeti csomagolásában (cikkszámot, vonalkódot tartalmazó doboz, nejlon; gumiszőnyeg esetén vállfa) kell visszaküldeni vagy személyesen visszahozni üzletünkbe, 2310 Szigetszentmiklós, Tököli út 62.

Elállási jog

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletben meghatározott elállási jog **csak a fogyasztókat illeti meg, cégeket nem.**

A Ptk. (2013. évi V. törvény) 8:1. § 3. pontja szerint fogyasztó nem más, mint a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. Azaz jogi személyeket, cégeket, egyéni vállalkozókat (ha megadták az adószámukat) nem illet meg az elállási jog.

Az áru átvételétől számított 14 naptári napon belül a rendelt áruk visszaküldhetőek. Ennek módjáról a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet rendelkezik. A bejelentés történhet telefonon, személyesen vagy írásban. Az áru vállalkozáshoz való visszajuttatásának költsége a fogyasztót terheli.

A visszaküldeni kívánt terméket eredeti csomagolásában (cikkszámot, vonalkódot tartalmazó doboz, nejlon; gumiszőnyeg esetén vállfa) kell visszaküldeni vagy személyesen visszahozni üzletünkbe.

A vállalkozás részére visszaküldött csomagokat sem utánvéttel sem portósan nem áll módunkban átvenni.

A fogyasztót nem illeti meg az elállási jog, ha a termék a fogyasztó kérésére lett előállítva, kérésére lett rendelve, illetve méretre lett vágva pl. csövek, vezetékek. A fogyasztónak kiemelten figyelni kell az áru épségére, annak állagát gondos gazdaként megóvni. A nem rendeltetésszerű használatból keletkező károkat a fogyasztó állja, melynek mértékét a vállalkozás állapítja meg. A csomagolásában sérült termékeket, ha azok nem újra eladható állapotban vannak, nem tudjuk visszavenni. A beépített termékeket baleset biztonsági szempontból semmilyen formában nem áll módunkban visszavenni.

Amennyiben a vásárlást követően használatba vette a terméket, már nem állhat el a vásárlástól. A vásárlástól való elállás joga nem a termék 14 napos ingyenes használatát biztosítja Önnek, hanem a termék szemrevételezésének lehetőségét, ugyanúgy, ahogyan arra az üzletben vásárolt termékek esetében is módja van.

A fogyasztót csökkentett elállási jog illeti meg hólánc vásárlása esetén, mely a termék átvételétől számított 3 naptári nap.

A vállalkozás minél hamarabb, de legkésőbb 14 naptári napon belül az áru ellenértékét visszafizetni a fogyasztónak. A vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza.

A vállalkozás az alap szállítási díjat (mely a webáruházban választható mindenkori legkedvezőbb szállítási díj) téríti vissza, az utánvét költsége nélkül a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 23. § (3) bekezdése alapján: *"Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket."*

Nem átvett, előre kifizetett megrendelések kezelése

A Megrendelő és a Szolgáltató között a Megrendelés visszaigazolásával érvényes szerződés jön létre a Polgári Törvénykönyv rendelkezései szerint.

A Szolgáltató a szerződését akkor teljesíti szerződésszerűen, amikor a Megrendelést a Megrendelő által választott szállítási mód szerint a fuvarozó részére átadja.

Amennyiben a Megrendelő az előre kifizetett Megrendelést **nem veszi át**, és a Megrendelés a fuvarozó közreműködésével a Szolgáltatóhoz visszaküldésre kerül, **a Megrendelő szerződésszegést követ el**, kivéve, ha a Megrendelő az átvétel elmaradását megelőzően vagy azzal egyidejűleg **egyértelmű elállási nyilatkozatot** tett.

A Megrendelés át nem vétele **önmagában nem minősül a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti elállás gyakorlásának**. Az elállási jog kizárólag egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolható.

A Szolgáltató a visszaérkezett, nem átvett Megrendelést a raktárába történő beérkezéstől számított **30 naptári napig** megőrzi, és ezen időtartam alatt lehetőséget biztosít a Megrendelő részére, hogy a Megrendeléssel kapcsolatban nyilatkozatot tegyen (különösen: elállási nyilatkozatot tegyen, vagy a Megrendelés újbóli kiszállítását kérje).

Amennyiben a Megrendelő a visszaérkezést követő 30 naptári napos határidőn belül **nem tesz jogszerű elállási nyilatkozatot**, a Szolgáltató jogosult a Megrendeléssel kapcsolatban felmerült, igazolt költségeit a Megrendelő által megfizetett összegből levonni, különösen:

- a kiszállítás költségét,
- a visszaszállítás költségét,
- a csomagolási és kezelési költségeket,
- az adminisztrációs költségeket.

A fenti határidő eredménytelen elteltét követően a Szolgáltató jogosult a Megrendelés tárgyát képező terméket újra értékesíteni. Ebben az esetben a Megrendelő részére további visszatérítési kötelezettség nem áll fenn, figyelemmel arra, hogy a Megrendelő a szerződés teljesítését meghiúsította.

A jelen pontban szabályozott rendelkezések **nem érintik a Megrendelőt megillető jogszabályon alapuló elállási jogot**, amennyiben azt a Megrendelő a jogszabályban meghatározott módon és határidőn belül gyakorolja.

Kellékszavatosság

A vállalkozás a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.
A vállakozás felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).

A fogyasztó az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet.

1. A fogyasztó kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha az általa választott igény teljesítése lehetetlen vagy az a vállalkozásnak – más kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne.
2. A fogyasztó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy elállhat a szerződéstől, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy megfelelő határidőn belül nem tudja elvégezni, vagy ha a fogyasztónakk a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A fogyasztó a hibát a vállakozás költségére nem javíthatja ki, illetve mással nem javíttathatja ki.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Termékszavatosság

A vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (azaz a termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki.
A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
A gyártó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

Közlési és igényérvényesítési határidők

A Ptk. szerint a fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.
A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

Jótállás / Garancia

A többször módosított az 1959. évi IV törvény a Polgári Törvénykönyvről szóló, valamint Az egyes fogyasztási cikkekre vonatkozó

kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX .22.) Korm. rendelet és annak módosításáról szóló 270/2020. (VI. 12.) Kormányrendeletben álló rendelkezések az irányadóak.

A kötelező jótállás időtartama 2021-től a következők szerint változik:

- 10-100 ezer forint értékű termékek esetén a jótállás időtartama 1 év,
- 100-250 ezer forint értékű termékek esetén a jótállás időtartama 2 év,
- 250 ezer forint feletti termékek esetén a jótállás időtartama 3 év.

Jótállási / garanciális feltételek:

- A vásárlást eredeti számlával kell igazolni.
- A vásárlásról kiállított számla a jótállást/garanciát érvényesíteni kívánó személy nevére szól.
- A beépítés szakszerű, és erre jogosult műhelyben történt (munkalap megléte).
- A beépítés a műhely által kiállított számlával igazolt.
- Az alkatrész beszereléséhez minden törvényben előírt feltétel adott.
- Érvényes jótállási jegy (amennyiben a termék mellett nincs külön jótállási jegy, akkor a számla egyben a jótállási jegy is).
- A beépítés megfelelő gépkocsiba történt.
- Az alkatrész rendeltetésszerű használat során hibásodott meg.
- A beszereléstől számított jótállási idő nem járt le.

Jótállást / garanciát kizáró okok:

- Versenyszerű használat.
- Szakszerűtlen beszerelés.
- Külső sérülés az alkatrészen.
- Eredeti bizonylatok hiánya.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést szakszervíz végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított 6 hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

E-jótállási jegy

A vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére. A vállalkozás az elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását/üzembe helyezését követő napon köteles.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha a számlát vagy nyugtát a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok a bizonylattal érvényesíthetőek.

Javítási, cserélési és visszafizetési szabályok

A vállalkozás törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatja a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során az vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás a vételárat 8 napon belül köteles visszatéríteni a fogyasztó részére. A háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik!

Ha a fogyasztási cikk kijavítására 30 napon belül nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a 30 napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni.

Panaszügyintézés

A vállalkozás a megrendeléseket a fogyasztó teljes megelégedettsége mellett kívánja teljesíteni. Amennyiben a fogyasztónak mégis valamilyen panasza van a vállalkozás tevékenységével vagy a termékkel kapcsolatban, úgy panaszát az alábbi elérhetőségek bármelyikén (szóban vagy írásban) közölheti:

Üzemeltető: Top Box Autó Kft.

Cím: 2310 Szigetszentmiklós, Tököli út 62A

Telefon: +36 24 530 030, **+36303460362**

e-mail: bolt@topboxauto.hu

A vállalkozás a szóbeli panaszt a hatályos jogszabályok értelmében, ha a panasz jellege megengedi, azonnal kivizsgálja és orvosolja. Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges vagy a panasz kezelésével a fogyasztó nem ért egyet, akkor a vállalkozás jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, melynek másolati példányát átadja a fogyasztónak. a személyesen közölt szóbeli panasz esetén. Telefonon közölt panasz esetén megküldi a fogyasztónak az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal együtt és továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az írásbeli panasz beérkezését követő 30 napon belül a vállalkozás a panaszt megvizsgálja és érdemben megválaszolja, valamit gondoskodik arról, hogy a válasz eljusson a fogyasztóhoz. Amennyiben a vállalkozás a panaszt elutasítja, válaszában megindokolja álláspontját. A vállalkozás 5 évig köteles a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát megőrizni.

Panasz elutasítása esetén kezdeményezhető hatósági vagy békéltető testületi eljárás

Fogyasztóvédelmi hatóság eljárása

A fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

Békéltető testület eljárása

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése, hogy megkísérelje az egyezség létrehozását a felek között. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A fogyasztó kérelmére induló eljárásra elsősorban a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Felhívjuk figyelmét, hogy a békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az vállalkozásval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Uniós online vitarendezési platform

Ha a fogyasztónak olyan áruval van problémája, amelyet online vásárolt, az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platformon keresztül panaszt tehet. A panaszt független vitarendezési testület vizsgálja ki.

Az online vitarendezési platform használata regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, majd bejelentkezés után a fogyasztó benyújthatja panaszát a honlapon keresztül, ha nem sikerült közvetlenül rendeznie a jogvitáját a vállalkozásval.

Jelen Általános Szerződési Feltételek nem örök érvényűek az abban foglaltak, piaci, társadalmi és gazdasági okokból változhatnak.