

# Általános szerződési feltételek

## Általános Szerződési Feltételek - ÁSZF

### Általános Szerződési Feltételek – KenKessler Webáruház

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A webshop működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésre állunk.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató vagy megbízottja weblapján (<https://www.kenkessler.hu>) és a domainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldalról: [https://kenkessler.hu/shop\\_help.php?tab=terms](https://kenkessler.hu/shop_help.php?tab=terms).

#### 1. Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: Minimal Design Hungary Kft.

A szolgáltató székhelye: 8000 Székesfehérvár, Budai utca 14. fszt. 1.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: [info@kenkessler.hu](mailto:info@kenkessler.hu)

Céggjegyzékszám: 07-09-032428

Adószáma: 29315255-2-07

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Székesfehérvári Törvényszék Cégbírósága

Telefonszáma: + 36 70 772 6299

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe:

UNAS Online Kft.

9400 Sopron, Kőszegi út 14.

E-mail: [unas@unas.hu](mailto:unas@unas.hu)

Telefon: +36-99/200-200 (H-P 8:00-15:30)

A panaszügyintézés e-mailben történik az [info@kenkessler.hu](mailto:info@kenkessler.hu) elérhetőséggel.

#### 1. ?Alapvető rendelkezések:

- A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.
- A jelen Szabályzat napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalakon közzéteszi.
- Szolgáltató fenntart magának minden jogot a webshop weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a webshopon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.
- Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.
- A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
- A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

#### 1. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

- A megjelenített termékek kizárólag online/személyesen rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.
- A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg.
- Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

#### 1. Rendelés menete

- Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba/vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.
- Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.
- Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.
- Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, azt alapból megteheti. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, „Pénztár” gomb megnyomása után ellenőrizheti a kosár tartalmát. A „X – törlés” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség véglegesítését követően automatikusan frissül a kosár tartalma.
- Felhasználó megadja a személyes adatokat és a szállítási címet, mert a szállítást minden esetben Szolgáltató végzi.

#### 1. Fizetési módok:

Szolgáltató két fizetési módot támogat:

- **Banki utalás:** banki előre utalás
- **Utánvétel:** utánvétel
- **Szállítási költség:** A szállítási költség: bruttó 8.000 Ft

Amennyiben több darab termék kerül megrendelésre, a nagycsomagos kiszállítással, akkor a darabszámmal nem változik a szállítási költség. A szállítást követő átadás-átvétel során a termék kicsomagolását követően annak hibátlansága és sérülésmentes állapota minden esetben meghatározásra kerül, amelynek során egy Átadás-átvételi jegyzőkönyv készül, ezért Vevőnek (Felhasználó) gondoskodnia kell a termék átvételéhez olyan személyről, aki jogosult aláírásával hitelesíteni a jegyzőkönyvet. Az átvett termék sérülésmentességének igazolását követően a termék sérült állapotára vonatkozó bármilyen hivatkozás érvénytelen.

#### 1. Visszaigazolás, szállítás menete, tartalma

A telepítést a szállítási szolgáltatás nem tartalmazza. A megrendelt terméket a beérkezést követő 1 munkanapon belül szállítási idő megjelölésével visszaigazoljuk.

- Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen

esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy Felhasználó elálljon a szerződéstől.

- A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazolási levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát és a garancialevelet a csomag tartalmazza. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a szállító előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni (hiszen így tudja bizonyítani, hogy sérülten kapta készhez a terméket), sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-18 óra közötti időszakban.
- Az adatok megadását követően Felhasználó a "MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.
- Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

A weshopban található termékek mindegyike egyedi gyártású, készletre történő gyártás nincs, ezért szállítási határidő minden esetben levélben visszaigazolásra kerül, amely határidő nem elfogadása esetén a megrendelés törlésre kerül, amely akcióról Felhasználó értesítést kap.

- Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.
- Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről (szerződés létrejötte).
- Amint beérkezett a megvásárolni kívánt termék Szolgáltatóhoz, egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és Szolgáltató szállítási időpont javaslatot tesz.
- A bútorokat összeszerelt állapotban szállítja Szolgáltató vagy megbízottja. A csomag tartalmazza a bútorok felszereléséhez szükséges akasztót. A tiplit és a csavarokat a csomag azért nem tartalmazza, mert azok méretét, kialakítását és a szükséges rögzítési módot nem a bútor, hanem maga a fal határozza meg. Más technológiát és anyagokat kíván a porotherm, belül lyukas téglá (amely esetén a lyukak kitöltésére gyártott injektálható kitöltő anyagot kell használni minden rögzítéshez, még egy nagyobb képerrethoz, mint a beton stb).
- Szolgáltató vagy megbízottja néhány nappal a tervezett kiszállítási nap előtt telefonon egyeztet a Felhasználóval a tervezett kiszállítási napról és időpontról. A kiszállítások munkanapon, munkaidőben (9 és 18 óra között) történnek.
- A sofőr a szállítási napot megelőző délután tájékoztatja a Felhasználót a szállítmány várható érkezéséről. A közlekedési körülmények hatásai az előre jelzett időpontot befolyásolhatják.

#### 1. A megrendelések feldolgozása és teljesítés

- A megrendelések feldolgozása központi információs szolgálat nyitvatartási idejében történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató vagy megbízottjának ügyfélszolgálat minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.
- Általános teljesítési határidő 7-es higiénias kategóriájú mosdóval és fedlappal ellátott fürdőszobai bútorok esetén 2-4 hét, 10-es higiénias kategóriájú mosdóval és fedlappal ellátott fürdőszobai bútorok esetén 4-6 hét.
- A leadott és visszaigazolt megrendelés alapján a Szolgáltató vagy megbízottja dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles. Egyedi gyártású termékről lévén szó (Szolgáltató vagy megbízottja kizárólag egyedi gyártást végez) a megrendelés visszaigazolását követően a megrendelés visszamondása Felhasználónak nem áll módjában.
- Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy átveszi a dolgot és aláírásával igazolja annak sértetlen átvételét.
- Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó (jelen ÁSZF szerint: Szolgáltató vagy megbízottja) a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb a vállalt szállítási határidőt követő harminc napon belül köteles a vevő (Felhasználó) rendelkezésére bocsátani a dolgot.
- Szolgáltató vagy megbízottja késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.
- A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

a, a Szolgáltató vagy megbízottja a szerződés teljesítését írásban megtagadta; vagy

b, a szerződést a felek megállapodása szerint a termék rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni.

#### 1. Elállás joga

Az 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 14. bekezdés 29. § C. pontja értelmében az egyedi gyártású termékek (Szolgáltató vagy megbízottja kizárólag egyedi gyártással foglalkozik) megrendelése kizárja az elállási jogot.

Nem illeti meg elállási jog a Fogyasztót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

#### 1. Jótállás, szavatosság

##### a, Kellékszavatosság

- Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági joggal?

Felhasználó webshopot üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

- Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás 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 a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

- Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

- Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

- Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **b, Termékszavatosság**

- Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

- Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék árának a visszafizetését csak akkor kérheti, ha a javítás vagy a csere nem lehetséges.

- 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 Felhasználó termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Felhasználó 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 Felhasználónak 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.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## **c, Jótállás**

- Milyen esetben élhet Felhasználó a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a webshopot üzemeltető vállalkozás jótállásra köteles, amennyiben a felhasználó fogyasztónak minősül.

- Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Amennyiben a gyártó biztosított jótállási jegyet a termékhez, abban az esetben a gyártó szakszervezete illetékes a javításban. Amennyiben a termékhez a Kft. által kiállított jótállási jegyet kapott, abban az esetben kizárólag a Kft. jogosult a jótállás kezelésében.

Jótállási igénye alapján a jogosult választása szerint

1. kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
2. az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (...) nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicserüléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

- Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, 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 Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

- Szolgáltató vagy megbízottja nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes felhasználókból/avulásból származó károkért.
- Szolgáltató vagy megbízottja nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, szakszerűtlen tárolásból és/vagy beszereléséből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.
- A jótállás megvonásával járhat amennyiben a terméken végzett javítási / szerelési munkálatokat nem az azokat elvégezni jogosult, illetve szakképzettséggel nem rendelkező harmadik személy végzi és a hiba ennek következtében keletkezett. Garanciavesztéssel járhat továbbá, ha a terméken égés, törés, repedés vagy egyéb fizikai, látható sérülés van illetve nem rendeltetésszerű használat (a termék gyári beállításait meghaladó teljesítményen történő használat, túlhűzés), szakszerűtlen

üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza), a termék leírásában megadott paramétereket meghaladó mechanikai / elektromos terhelés illetve egyéb nem a célnak való felhasználás, helytelen tárolás, rongálás, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása, elemi kár, természeti csapás, okozta a meghibásodást.

- Jótállás megvonásával járhat, ha a terméken található garancia címke megsérül, eltávolításra kerül.

## 1. Vegyes Rendelkezések

- Szolgáltató vagy megbízottja kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.
- Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetelenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
- Amennyiben Szolgáltató vagy megbízottja a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Szolgáltató vagy megbízottja egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.
- Szolgáltató vagy megbízottja és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

## 1. Panaszkezelés rendje

- Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát az [info@kenkessler.hu](mailto:info@kenkessler.hu) e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.
- Szolgáltató vagy megbízottja a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató vagy megbízottja a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.
- Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató vagy megbízottja, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.
- Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:
  - 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. A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

A Fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu);

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu);

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: [bmikik@bmkik.hu](mailto:bmikik@bmkik.hu);

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu);

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu);

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jerney Zoltán

E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu);

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Kírst László

E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu);

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217  
Fax száma: (96) 520-218  
Név: Horváth László  
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszáma: (52) 500-749  
Fax száma: (52) 500-720  
Név: Dr. Hajnal Zsolt  
E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.  
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék  
Fax száma: (36) 323-615  
Név: Pintérné Dobó Tünde  
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.  
Telefonszáma: (56) 510-610  
Fax száma: (56) 370-005  
Név: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit  
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület  
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
Fax száma: (34) 316-259  
Név: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: (32) 520-860  
Fax száma: (32) 520-862  
Név: Dr. Pongó Erik  
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület  
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.  
Telefonszáma: (1)-269-0703  
Fax száma: (1)-269-0703  
Név: dr. Csanádi Károly  
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu  
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax száma: (42) 311-750  
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411-661  
Fax száma: (74) 411-456  
Név: Mátyás Tibor  
E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület  
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszáma: (94) 312-356  
Fax száma: (94) 316-936  
Név: Dr. Kövesdi Zoltán  
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefonszáma: (88) 429-008  
Fax száma: (88) 412-150  
Név: Dr. Óvári László  
E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-513  
Fax száma: (92) 550-525  
Név: dr. Koczka Csaba

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

- A magyarországi békéltető testületek listáját itt találja: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>
- A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató vagy megbízottja kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.
- Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.
- A Fogyasztó panasa esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, [ide kattintva](#). Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>
- Szolgáltatót vagy megbízottját a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

#### 1. Adatvédelem

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon: [https://kenessler.hu/shop\\_help.php?tab=privacy\\_policy](https://kenessler.hu/shop_help.php?tab=privacy_policy)

#### 1. Szerzői jogok

- Miután a kenessler.hu mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos a kenessler.hu weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató vagy megbízottja írásos hozzájárulása nélkül.
- A kenessler.hu weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.
- A Szolgáltató vagy megbízottja fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre valamint az internetes reklámfelületeire.
- Tilos a kenessler.hu weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a kenessler.hu weboldalon vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.
- A kenessler.hu név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató vagy megbízottja írásos hozzájárulásával lehetséges.
- Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót vagy megbízottját kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 70.000 Ft, illetve szavanként bruttó 20.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérkötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészi az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató vagy megbízottja közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

Budapest, 2025. február 1.