

Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a [bookpile.hu] weboldalon (a továbbiakban: honlap) elérhető szolgáltatás igénybevételének igénybevevő (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit. A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető tájékoztatások nyújtják. A Felhasználó a honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

I.A Szolgáltató

1. **Név:**BookPile Könyvkiadó és Kereskedelmi Kft.
2. **Székhely:**7211 Dalmand Vörösmarty utca2/A.
3. **Levelezési cím:**7211 Dalmand Vörösmarty utca 2/A
4. **Cégjegyzékszám:** 17-09-011388
5. **Kereskedelmi engedély szám:** 4/2017.D
6. **Kiállította:** Dalmandi Önkormányzat dr Foki Csilla
7. **Adószám:**26130963-1-17
8. **Adatvédelmi nyilvántartási szám:** NAIH-13023/2017.
9. **Számlavezető pénzüstézet:**OTP Bank.
10. **Számlaszám:**11746043-24622965
11. **E-mail cím:** [info@bookpile.hu]
12. **Telefonszám:** [0674670998]

II. A honlapon történő tevékenység

Webáruházunkban a BookPile Kft. által kiadott műveket árusítjuk.

A vásárlók a termékek főbb tulajdonságait a termék melletti ismertetőben találják meg. Amennyiben további információra lenne szükségük kérjük, forduljon a Szolgáltatóhoz emailben.

A weboldalunkon a termékek alatt feltüntetjük a termék bruttó (általános forgalmi adóval növelt) árát magyar forintban. A feltüntetett ár tartalmazza a megrendelt termék és a csomagolás és a kiszállítás díját.

III. A felelősség

A Szolgáltató nem felel a vis maior-ból eredő, illetve ráhatásán kívül eső események okán bekövetkező károkért, például: üzemzavarból, információ továbbítási késedelemből fakadó, vírusok által okozott, az internetes hálózat hibájából és egyéb technikai jellegű hibákból adódó károkért.

A Szolgáltató magára nézve kötelezőnek tekinti a Magyar Reklámszövetség és a Magyarországi Tartalomsgazdálkodók Egyesületének etikai kódexét. <http://mte.hu/etikai-kodex/>

Fogyasztói panaszügyintézés tekintetében lásd a Panaszkezelési Szabályzat menüpontot.

A könyvekről a honlapon írt vélemények minden esetben a látogatók álláspontját tartalmazzák és nem tükrözik a Szolgáltató véleményét. A törvényt, erkölcsöt vagy jó ízlést sértő hozzászólásokat töröljük.

A Szolgáltató a megrendelő részére hírlevelet és reklámlevelet küldhet, amennyiben a regisztráció során a megrendelő ehhez hozzájárult. A vásárló a hozzájárulást bármikor jogosult visszavonni.

IV. A szerzői jogok

A BookPile Kft. a szerzői jogilag védett tartalmakat kizárólag a jogtulajdonosokkal kötött szerződések alapján forgalmazza és felel azok jogtisztaságáért.

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, stb..) szerzői jogvédelem alá esik, így kereskedelmi célokra másolni, módosítani, terjeszteni tilos!

V. A honlapon történő vásárlás/A megrendelés folyamata

A honlap termékbemutatói, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategóriarendszerbe sorolva találhatók meg. Az **Akciós termékek** kategóriában az áruházban kapható összes akciós termék megtalálható. Minden termékénél külön-külön szerepel az akció kezdeti és lejárat dátuma, vagy a kezdeti dátum és a **készlet erejéig** megjelölés. A **Többet olcsóbban** menüpont alatt találja azokat a termékeket, amelyekre az áruház több darab rendelése esetén mennyiségi kedvezményt biztosít. Az **Újdonságok** menüpontban találhatók a honlap kínálatában újonnan megjelenő termékek.

A kategória nevére kattintva a benne szereplő termékek listája látható. Ha az adott kategóriában lévő összes termék nem fér ki egy oldalra, akkor a termékek felett és alatt lévő számok segítségével lehet lapozni. A termék listáról a részletes termék oldal a termék nevére klikkelve érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról.

A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján terméket keresni. A keresési feltételeknek megfelelő termék találatok a kategóriákhoz hasonlóan listászerűen jelennek meg.

A választott termék a kosár gomb segítségével helyezhető a kosárba, a gomb mellett a szükséges darabszám beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt. A Kosár ürítése gomb segítségével lehetőség van a kosár teljes kiürítésére is. A Felhasználó a Megrendelés gombra klikkelve folytathatja a vásárlási folyamatot.

Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy jelszó megadása is szükséges. A sikeres regisztrációról a Felhasználó e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól, ez esetben új vásárláshoz újra kell regisztrálnia. A hozzáférési adatok titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A Felhasználó felelős az adatai frissítéséért, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén, a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre.

A megrendelés következő lépéseként a Felhasználónak ki kell választania a számára megfelelő fizetési és szállítási módot. A Felhasználó egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt termékeket, azok mennyiségét. Adatbeviteli hibák esetén a ceruza ikon segítségével javíthat a megadott adatokon. Ha mindent megfelelőnek talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével véglegesítheti rendelését. Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést.

Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a belépést a **Vásárló Belépés** ablak, vagy a **Belépés** menüpont segítségével végezheti el. Belépés után megjelenik egy **Adatok módosítása** menüpont, ahol a regisztráció során megadott adatait tudja módosítani, valamint a leadott megrendelésének adatait, és állapotát követheti nyomon.

A termékek kosárba helyezése után kiválasztható a fizetési és az átvételi mód. A megrendelés véglegesítése gomb megnyomásával a vásárló a megrendelését elküldte, melyet a Szolgáltató vételi ajánlatként feldolgoz és 24 órán belül automatikusan emailben visszaigazol.

VI. Az ajánlati kötöttség, a megrendelés visszaigazolása.

A visszaigazoló levél tartalmazza a megrendelt termék megnevezését, darabszámát, árát, a választott fizetési és átvételi módot és a megrendelő adatait. Amennyiben a Szolgáltatótól a visszaigazoló email 24 órán belül nem érkezik meg a megrendelő mentesül az ajánlati kötöttség alól. Az adásvételi szerződés interneten kötött, de nem aláírt szerződésnek minősül, mely szerződés szövegét a Szolgáltató archiválja, így utólagosan visszakereshető. Az iktatás száma a megrendelés azonosítószáma lesz. Az árak a webáruházunkban forintban vannak megadva és az Áfát tartalmazzák, de nem tartalmazzák a vásárló által választott szállítási mód költségét.

Külföldi megrendelés esetén kérjük, forduljon e-mailben ügyfélszolgálatunkhoz!

A Szolgáltató a vásárlók által megrendelt terméket a megrendelésben rögzített határidőn belül kiszállítja.

VII. A szerződés létrejötte

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A megvásárolt elektronikus könyv fizetés után korlátlan alkalommal tölthető le 60 napon belül. Az elektronikus könyv megvásárlása után bármely formátumban letölthető áruházunkból.

Az elküldött megrendelés lemondása csak addig lehetséges, amíg a megrendelő a megrendelt elektronikus könyv letöltését nem kezdte meg. Megrendelés lemondása kizárólag írásban lehetséges a info@bookpile.hu címre küldve, a megrendelés azonosító számának feltüntetésével. A megrendelést töröljük adatbázisunkból és erről a megrendelőt e-mailben értesítjük.

VIII. A szerződés iktatása

Az adásvételi szerződés interneten kötött, de nem aláírt szerződésnek minősül, mely szerződés szövegét a Szolgáltató archiválja, így utólagosan visszakereshető. Az iktatás száma a megrendelés azonosítószáma lesz. Az árak a webáruházunkban forintban vannak megadva és az Áfát tartalmazzák, de nem tartalmazzák a vásárló által választott szállítási mód költségét.

A honlapon regisztrált felhasználók vásárolhatnak, bejelentkezés után. A regisztráció után a vásárló az adatait bármikor módosíthatja. Kérjük, győződjön meg a rögzített adatok helyességéről,

mert a hibásan megadott adatokból eredő károkért pld. pontatlan kézbesítési cím, nem vállalunk felelősséget.

Megrendeléseket kizárólag elektronikus úton, interneten keresztül fogadunk el. A megrendelésekkel kapcsolatos tájékoztatást is kizárólag elektronikus úton postázzuk a Vevőinknek.

A megrendelt termékek árának változatlanságáért a megrendelés feldolgozása után garanciát vállalunk.

IX. A számla

A Szolgáltató papír alapú számlát helyez el a termék csomagolásában, letölthető tartalom esetén elektronikus számlát küld a letöltési kódot tartalmazó e-mail megküldésekor. Az elektronikus számla azt jelenti, hogy számláit e-mail-ben juttatjuk el a számlamelléletekkel együtt, amit egy gombnyomással a mellékelt hivatkozásra kattintva egyszerűen letölthet. A befogadott elektronikus számlák tetszés szerint továbbíthatóak munkatársainak, a könyvelésnek vagy akár egyszerre több címre is úgy, hogy a törvényi előírásoknak megfelelően a számlák minden továbbított példánya eredeti marad.

Amennyiben a Felhasználó egyes tételekről külön számlát szeretne kérni ezt jelezze az info@tbookpile.hu e-mail címen.

X. Fizetési lehetőségek

A megrendelt termék vételárát előre a megrendeléskor online bankkártyás és PayPal fizetési módon lehet kiegyenlíteni.

Külföldi megrendelés esetén kérjük, forduljon e-mailben ügyfélszolgálatunkhoz!

XI: Átvételi lehetőségek és szállítás

A termékeket a **Sprinter futárszolgálat** és a **Pick-Pack Pont** átvevőhelyek segítségével juttatja el a Szolgáltató.

Amennyiben a Címzett nem tartózkodik a szállítási címen és ezért nem tudja átvenni a csomagot a futár értesítőt hagy a címen, majd következő napon ismét megkísérli a kézbesítést. Amennyiben ez a kísérlet is kudarcot vall, a csomag visszakerül a központi raktárunkba, ahol a kapott elérhetőségen felvesszük partnerünkkel a kapcsolatot egyeztetés céljából.

Fontos szempont: minden megrendelt áru esetén olyan cím kerüljön megadásra, ahol a nap folyamán, munkaidőben biztosított az áru átvétele.

Várható szállítási határideje futárszolgálattal maximum 5 munkanap.

Jelenleg futárszolgálattal történő kiszállítás Magyarország területére kérhető.

Az e-könyvek a webáruházból azonnal letölthetőek.

XII. Szállítás Sprinter Futárszolgálattal és Pick-Pack Pont átvevőhelyen

A visszaigazoló e-mail tartalmazza a pontos szállítási információkat. A csomag státusza a futárszolgálat honlapján követhető.

A Pick Pack Pont-szolgáltatás költség- és idő hatékony kézbesítési megoldást kínál az online vásárlók számára. Ügyfeleink kényelmesen, és gyorsan vehetik át rendeléseiket, igazodva napjuk menetéhez.

A 240 településen található több mint 700 pont között találják az Inmedio és a Relay üzleteket. □ Előbbiek megtalálhatóak a bevásárlóközpontokban, hipermarketekben, nagyvárosaink sétálóutcáin, míg utóbbiak a főbb közlekedési csomópontoknál mit például a MÁV, BKV, Volán társaságok, vagy a Budapest Airport területén. Továbbá az autóval közlekedők számára kitűnő lehetőséget teremtenek a csomagátvitelre a MOL, OMV, Avanti és Avia töltőállomások. Hálózatunk részét képezik a Playersroom, Sportfactory, valamint Playmax üzletek is, melyek megtalálhatóak minden nagyobb plázában és bevásárlóközpontban. Szintén Pick Pack Pont partnerek a Coop hálózat boltjai.

- A rendelést követően a webáruház e-mail üzenetben értesítést küld arról, hogy mikor adja át a csomagot a Pick Pack Pont logisztika részére.
- A csomag útját nyomon követhető a webáruház által megadott azonosító kód/csomagszám megadásával a Sprinter weboldalon keresztül.
- Értesítést kap a Felhasználó amikor a csomag megérkezik a választott Pick Pack Pontra.
- A csomag átvételére 7 naptári nap áll rendelkezésre.

A termék átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, a terméken, a Felhasználó kérheti a futártól jegyzőkönyv felvételét, mert a termék futártól való átvételével illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni.

XIII. Az elállási jog gyakorlásának menete

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó).

A terméknek, több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztót a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelte elállási

nyilatkozat - mintát is. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 5. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A termék a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A Fogyasztót mely esetekben nem illeti meg az elállási jog

A 45/2014 (II.26) Kormányrendelet értelmében a vásárló indoklás nélkül elállhat a vásárlástól illetve a termék átvételétől számított 14 napon belül. A vásárló elállásra vonatkozó akaratát

írásban a info@tuzkokiado.hu elküldött levelében, illetve a 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet mellékletében található nyilatkozatminta felhasználásával is megteheti.

A megrendelő a vásárlással egy időben és az Üzletszabályzat elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a 45/2014 (II. 26.) Kormányrendelet 29 § értelmében a nem tárgyi adathordozón történő elektronikus könyv vásárlása során, valamint személyre szólóan dedikált könyv megrendelése és vásárlása során eláll a felmondási és elállási szándékától.

Elállás esetén a vásárlót kizárólag a termék visszaküldésének költsége terheli. Elállás esetén a vásárló a terméket sértetlen és használatától mentesen kérjük, visszaküldeni a BookPile Kft. 7211 Dalmand Vörösmarty utca 2/A postacímre, és haladéktalanul, de legkésőbb a termék visszaérkezését követő 14 napon belül visszatérítjük a visszaküldött termék vételárát. Utánvételt visszaküldött csomagok átvételére nincs lehetőségünk. Az áruk nem rendeltetésszerű használatából eredő károk megtérítését a Szolgáltató követelheti.

A Szolgáltató nem felel a vis maior-ból eredő, illetve ráhatásán kívül eső események okán bekövetkező károkért, például: üzemzavarból, információ továbbítási késedelemből fakadó, vírusok által okozott, az internetes hálózat hibájából és egyéb technikai jellegű hibákból adódó károkért.

XIV. A szavatosság

Kellékszavatosság

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról a Felhasználó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

A Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni.

A Felhasználó közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt követő) követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősül a Felhasználó – választása szerint – az 7.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

A termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Felhasználónak kell bizonyítania.

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 igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

Szavatossági, jótállási igények érvényesítése

A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: BookPile Kft

Levelezési cím: 7211 Dalmand Vörösmarty utca 2/A.

Telefonszám: +3674670998

E-mail cím: info@bookpile.hu

XV. A panaszügyintézés ideje, helye és módja

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfél kezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. Az Üzlet a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges..

A panaszkezelés során az Üzlet ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől. Az Üzlet a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak. Az Üzlet a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a kereskedelmi fogyasztói jogvita kialakulását.

- **Panasz:** az Üzlet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos az Üzlet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Üzlettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az Üzlet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában az Üzlet vásárlója, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Üzlet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
- **Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttléve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

- **Meghatalmazás:** az Üzlet együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.
- **Felügyelet:** a területi Kormányhivatalok és a területi jegyzők, Fogyasztóvédelmi Felügyelőség, Európai Fogyasztói Központ.

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm

1. a) Szóbeli panasz:

- telefonon

1. b) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján

- postai úton

- elektronikus levélben.

- Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt Üzleti eljárás egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:
 - ügyfélfogadási időben az Üzlet munkatársaihoz fordulhat telefonon az Üzlet nyitvatartási ideje alatt.
 - A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Üzlet kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják az írásbeli formát. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok (számlák, szállító levél, használati utasítás, stb.) másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri az Üzlet megadni.
 - Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Üzlet vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- az Üzlet címére: BookPile Kft. 7211 Dalmand Vörösmarty utca 2/A.
- A szóbeli panaszt az Üzlet haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Üzlet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Üzlet az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

1. *a)* az ügyfél neve;
2. *b)* az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
3. *c)* a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
4. *d)* az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
5. *e)* a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás száma, ügytől függően ügyfélszám;
6. *f)* az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
7. *g)* a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
8. *h)* a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

- írásbeli panasz esetén az Üzlet a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén az Üzlet a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy kérésre e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Üzletnek kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Üzlet a panasz kivizsgálási eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Az Üzlet a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

Az Üzlet a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel. Az Üzlet a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- *a)* neve;
- *b)* szállítási szerződésszám, ügyfélszám, ha van

1. *c)* lakcíme, székhelye, levelezési címe;
2. *d)* telefonszáma;
3. *e)* értesítés módja;
4. *f)* panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
5. *g)* panasz leírása, oka;
6. *h)* panaszos igénye;

*i)*a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;

1. *j)* meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
2. *k)* a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panasz benyújtását követően az Üzlet elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Az Üzlet kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz kapcsolódó reklamációkat;
 - az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
 - illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.
- A panasz elutasítása esetén a Üzlet írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.
- A panasz Üzleten kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.
- Amennyiben az Üzlet által folytatott panaszkezelés nem végződik a **magánszemély Fogyasztó számára** kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre, melynek lehetőségéről **mindenképp írásban tájékoztatni kell**:

bármely, különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (fogyasztói jogvita) esetén* a megyei(fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő **békéltető testület eljárását kezdeményezheti.**

Amennyiben a panaszkezelés a **nem magánszemély Panaszos számára** nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita* esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat, figyelemmel az Üzletszabályzat választott bírósági rendelkezéseire is.**

Az Üzlet az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
 - a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat(pl.: panasz oka, gyakorisága)

Az Üzlet ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni

Fogyasztóvédelem

- 2017. január 01-től a fogyasztóvédelmi panaszokkal a területileg illetékes kormányhivatalokhoz lehet fordulni, mint a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium illetékes szervéhez. Webáruházunk estében a panaszok elbírálására az alábbi szerv jogosult:
- **Kormányhivatal Dombóvár**, 7200 Dombóvár, Szent István tér 1. sz. Tel.:0674-795-265, Email: titkarsagdombovar@tolna.gov.hu
- **Online vitarendezési platform**
- Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét.
- <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

XVI. Az ÁSZF és az árak módosítása

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ét, a honlapon forgalmazott termékek árait és egyéb feltüntetett árakat nem visszamenőleges hatállyal bármikor módosíthatja, a módosítás a honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

XVII. Technikai korlátok.

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

XVIII. Adatvédelmi szabályzat

Lásd az Adatvédelmi Tájékoztató menüpontban.

XIX. A honlap és a webshop

A Szolgáltató honlapján és Webshopjában elhelyezett képek Creative Commons (Unsplash.com/CC és pixabay.com) adatbázisokból kerültek felhasználásra.

A könyvekről a honlapon írt vélemények minden esetben a látogatók álláspontját tartalmazzák és nem tükrözik a Szolgáltató véleményét. A törvényt, erkölcsöt vagy jó ízlést sértő hozzászólásokat töröljük.

Szerverszolgáltatónk neve : UNAS Online Kft.

Címe:H-9400 Sopron Major köz 2. 1/15.

A Szolgáltató a Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara tagja.

Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet

Telefonszám: 74/411-661

Fax: 74/411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu

Dalmand, 2017. szeptember 15.