

## GYSEV ZRT. WEBÁRUHÁZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(Továbbiakban: ÁSZF)

### 1. Üzemeltetői adatok, információk

Cégnév: GYŐR-SOPRON-EBENFURTI VASÚT ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Székhely: 9400 Sopron, Mátyás király u. 19.

Panaszkezelés cím: 9400 Sopron, Mátyás király u. 19.

Ügyfélszolgálat levelezési címe: 9400 Sopron, Mátyás király u. 19.

Elektronikus levelezési cím: [webaruhaz@gysev.hu](mailto:webaruhaz@gysev.hu)

telefonos elérhetőség: +36 (99) 577-212

Fax: +36 (99) 577-384

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: munkanapokon: 8.00-16.00, Személyes ügyfélfogadásra nincs lehetőség, kizárólag levélben, emailben, vagy telefonon tudja felvenni az Ügyfél a kapcsolatot.

Adószám: 10008676-2-08

Cégjegyzék szám: Cg. 08-10-001787.

Adatkezelési nyilvántartási azonosító: 40301 vagy NAIH-2464-2/2012/N.

Kibocsátó cégbíróság, okmányiroda: Győri Törvényszék Cégbírósága

Tárhelyszolgáltató: GYSEV Zrt.

Székhelye: 9400 Sopron, Mátyás király utca 19.

Kapcsolat: e-mail: [webaruhaz@gysev.hu](mailto:webaruhaz@gysev.hu)

Szállítási partner, partnerek megnevezése: GLS Hungary Kft, Magyar Posta Zrt.

Személyes átvételi lehetőség: 11 belföldi GYSEV jegypénztár/Utacentrum: Sopron Utacentrum, Szombathely Utacentrum, Fertőszentmiklós, Kapuvár, Csorna, Répcelak, Bük, Vasvár, Kőszeg, Körmend, Szentgotthárd.

Megrendelések feldolgozása munkanapokon: 8-16 óra között történik.

Megrendelések teljesítésének átlagos ideje: 1-10 munkanap.

Webáruház landing page: <https://www2.gysev.hu/webaruhaz>

### 2. Szerződéskötés

A szerződés a megrendelés véglegesítését követően a visszaigazoló emaillel jön létre a Vásárló és a Webáruház között. A szerződést Szolgáltató bizonylatszámom iktatja és tartja számon. A szerződés nyelve magyar. A szerződést a Szolgáltató a szerződést teljesítését követő 5 évig őrzi.

### **3. A szerződés tárgya**

A szerződés tárgya a Szolgáltató által üzemeltetett GYSEV ZRT. internetes áruházban (www2.gysev.hu/webaruhaz) található valamennyi termék. A megvásárolni kívánt termék főbb jellemzőit az adott termék melletti ismertető tartalmazza. GYSEV Zrt. megfelelő gondossággal kezeli a honlapon szereplő információkat, azonban azokban változás, elírás mindezek ellenére lehetséges.

### **4. A Webáruház látogatása**

A Webáruház a www2.gysev.hu/webaruhaz oldalon keresztül érhető el.

#### **4.1. Általános tudnivalók**

A Webáruház regisztráció nélkül igénybe vehető, ugyanakkor a vásárlás során a rendszer egy felhasználói fiókot hoz létre a vásárló részére.

A regisztráció és a vásárlás során, illetve mindkét esetben, amennyiben Ügyfél a Webáruház szolgáltatásait kívánja igénybe venni, akkor köteles elfogadni a jelen ÁSZF feltételeit, amit az űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az ÁSZF feltételeinek elfogadása esetén az érvényes ÁSZF szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és az Ügyfél között. Amennyiben az Ügyfél az ÁSZF feltételeit nem fogadja el, akkor nem veheti igénybe a Webáruház szolgáltatásait, ebben az esetben nem regisztrálhat, és nem küldhet megrendelést sem.

A Webáruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges.

A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítéséig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre elektronikus levélben van lehetőség. A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés írásban foglalt szerződésnek minősül. A Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát. A Szolgáltató Webáruházában csak háztartásban használatos mennyiségekre vonatkozó rendeléseket szolgál ki.

## **4.2. A szolgáltatás igénybevétele**

### **4.2.1. Megvásárolható termékek és szolgáltatások köre**

A Szolgáltató Webáruházban a Szolgáltató ajándék- és egyéb tárgyai vásárolhatóak meg. A Webáruházban kapható termékek tulajdonságaik, felhasználási területük szerint különböző termékcsoportban találhatók. Az egyes termékek lényeges tulajdonságait a felhasználó megtekintheti a termék bemutató oldalain.

### **4.2.2. Árak**

A weboldalon található termék mellett feltüntetett ár a termék vételi ára, amely tartalmazza az általános forgalmi adót, nem tartalmazza azonban a szállítási és csomagolási költséget. A csomagolási és szállítási költséggel együtt fizetendő végösszeg a rendelés véglegesítését megelőzően a weboldalon a vásárlási folyamat során megjelenítésre kerül, továbbá a megrendelés visszaigazolásában külön is feltüntetésre kerül. Az árváltoztatás jogát a Szolgáltató fenntartja, azzal, hogy a módosítás a Webáruházban való megjelenítéssel lép hatályba, de az a már megrendelt termékek vételárát nem érinti.

### **4.2.3. Regisztráció menete**

A megrendelések leadása a Szolgáltató Webáruházában kizárólag elektronikus úton lehetséges, interneten keresztül a [www2.gysev.hu/webaruhaz](http://www2.gysev.hu/webaruhaz) webcímen. Telefonon, faxon, egyedi e-mail-en, levélben leadott rendeléseket a Szolgáltató nem fogad el. A rendelésekkel kapcsolatos tájékoztatásokat a Szolgáltató elektronikus levél útján küldi el az Ügyfél részére.

Megrendelés feladására a Webáruházban a Kosár használatával van lehetőség. Amennyiben Ügyfél a vásárlás előtt kívánja létrehozni felhasználói fiókját, abban az esetben a Profil ikonra kattintva a *Belépés menüpontban* kezdheti meg a regisztrációját, amelyet a Webáruház minden oldaláról elérhet. A *Regisztráció mezőben* a következő adatok megadása kötelező:

- E-mail cím
- Jelszó

Az Általános szerződési feltételek megismerése, valamint az Adatvédelmi nyilatkozat áttekintése és elfogadása a jelölőnégyzetek segítségével történik.

Opcionálisan nyilatkozhat arról, hogy hírlevelet igényel-e.

Ezt követően a *Felhasználó létrehozása* gombra kattintva küldhető el a regisztrációs igény. A rendszer automatikusan jelzi, ha esetlegesen a regisztrálni kívánt e-mail cím már foglalt. A regisztrációs szándékról a megadott elérhetőségre automatikus e-mail érkezik, melyben található linkre kattintva aktiválható a felhasználói fiók.

A Webáruházban történő vásárláshoz az alábbi adatok megadása szükséges:

#### Regisztrációs adatok

- E-mail cím (amennyiben ezt korábban regisztrációnál még nem adta meg)

#### Kapcsolattartási adatok

- Név
- Irányítószám
- Város
- Utca, házszám
- Vármegye
- Telefonszám

#### Számlázási adatok

- Számlázási név
- Irányítószám
- Város
- Utca, házszám
- Vármegye

A megrendelést a Szolgáltató Weboldalán keresztül csak akkor fogadja el, ha az Ügyfél a megrendeléshez szükséges valamennyi mezőt maradéktalanul kitölti. Ha az Ügyfél valamely mezőt hiányosan tölt ki, hibaüzenetet kap a Szolgáltatótól. Amennyiben az adatmegadás során elírás történt, azt a rendszer nem tudja kiszűrni, emiatt a rendelés véglegesítése előtt az adatok újbóli, figyelmes áttekintése mindenképpen javasolt. A talált hibákat a *Vissza* gombra

navigálva lehet javítani a rendelési folyamat előző lépéseiben.

Amennyiben az Ügyfél már regisztrált a Szolgáltató Webáruházban, de elfelejtette jelszavát, úgy a *Belépés menüpontban az Új jelszó igénylése* feliratra lépve, a regisztrált e-mail cím megadásával a *Beküldés* gombra történő kattintással rendszerünk automatikusan megküldi az új jelszót.

A rendszerbe az Ügyfél regisztrált felhasználóként, felhasználóneve és jelszava segítségével, a sikeres regisztrációt követően, bármikor be tud lépni, és onnan érvényes rendelést tud feladni, vagy adatait módosíthatja. A korábban rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után a Profil ikonra kattintva a *Profilom szerkesztése menüpontban* van lehetőség.

A rendszerből az Ügyfél bármikor törölheti a regisztrációját. A regisztráció törlésével az Ügyfél felhasználói adatai eltávolításra kerülnek a rendszerből, ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését.

#### **4.2.4. A vásárlás menete és a Kosár használata:**

- A megvásárolni kívánt terméket Ügyfél helyezi a Kosárba.
- Ha nem kíván további terméket vásárolni, a *Kosár* gombra kattint, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék(ek) darabszámát. Ha módosítási igény merül fel a megvásárolni kívánt termék(ek) mennyiségét illetően, úgy az adott termék neve melletti *Mennyiség* mezőben módosíthatja azt, illetőleg az *Eltávolítás* gombra kattintva törölheti a *Kosárból* az adott terméket. A mennyiség módosítását követően a *Kosár frissítése* gombbal aktualizálható a kosár tartalma. Amennyiben a *Kosár* oldalon látható termékek és mennyiségek a rendelési szándékkal megegyeznek, akkor a *Tovább* gombra kattintva az *Adategyeztetés* oldalon a számlázási és kapcsolattartói adatok, valamint szállítási információk megadása szükséges. Az Ügyfél azt a GLS csomagpontot vagy GLS házhozszállítási módot, MPL PostaPontot, MPL Csomagautomatát, Postahivatalt, vagy MPL házhozszállítási módot vagy azt a belföldi

GYSEV jegypénztárt/Utascentrumot köteles kiválasztani, ahol rendelését át kívánja venni.

- A megrendelés áttekintése, az Általános szerződési feltételek megismerése, valamint az Adatvédelmi tájékoztató áttekintése és elfogadása a jelölőnégyzetek segítségével történik.
- Ezt követően a *Folytatás áttekintéssel* feliratú gombra kattintva áttekinthetők a rendeléshez kapcsolódó adatok. Adateltérés esetén a *Szerkesztés* feliratra vagy a *Vissza* gombra kattintva az adatok tetszőlegesen módosíthatók.
- A megrendelés véglegesítése a *Fizetés és a vásárlás véglegesítése* gombra kattintva történik. A megrendelés elküldése az Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után, amelyre a „*Fizetés és vásárlás véglegesítése*” gomb alatt olvasható „*Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés* felirat” hívja fel a figyelmet. Erre a gombra kattintva a Vásárló tudomásul veszi, hogy kötelező érvényű ajánlatot tesz a kosárba helyezett termék(ek) megvásárlására, ami fizetési kötelezettséget von maga után.
- A fizetés kizárólag bankkártyás fizetéssel történhet. A bankkártyás fizetést az OTP SimplePay szolgáltatása biztosítja biztonságos online felületén keresztül. A véglegesítést követően az Ügyfelet a rendszer ezt követően átirányítja a fizetési szolgáltató honlapjára, ahol elvégezheti a fizetést bankkártyaadatainak megadásával. A fizetés sikerességéről a bank értesíti a webáruházat. A sikeres fizetés lezárulta után a megrendelés adatai a *Korábbi rendeléseim* menüpontban tekinthetők át. Amennyiben az online fizetés sikertelen, abban az esetben a vásárlási folyamatot meg kell ismételni és sikeresen kifizetni a rendelést, mivel rendelését a rendszer sikertelen fizetés esetén sikertelen állapotban tárolja el, az nem kerül teljesítésre.
- A megrendelés elküldését követően a megadott e-mail címre Vásárló késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazolást kap a Megrendelőtől a megrendelés rendszerbe történő beérkezéséről. Amennyiben a visszaigazolás 48 órán belül nem érkezik meg a megadott

elérhetőségre, úgy az Ügyfél mentesül az ajánlati kötöttség alól.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el az áru megrendelését, amennyiben a megrendelt termék nem áll rendelkezésre a rendelés idején, illetve a „rendelhető”-ként feltüntetett termék nem beszerezhető a Webáruházban feltüntetett időtartamon belül. Ebben az esetben szerződéskötés nem történik, amely tényről Ügyfél 2 munkanapon belül értesítést kap, a megrendelés ellenértékének visszafizetése érdekében Szolgáltató felkeresi Ügyfelet a megadott elérhetőségeinek egyikén a számlaszám és egyéb szükséges adatok megadása érdekében. Az adatok beérkezését követően a visszautalás 14 napon belül megtörténik.

#### **4.2.5. Megrendelés visszaigazolása, ajánlati kötöttség**

A „*Fizetés és a vásárlás véglegesítése*” menügomb megnyomásával (további feltétel a sikeres online fizetés) Ügyfél ajánlatot tesz a termék megvásárlására. Szolgáltató a sikeres megrendeléséről minden esetben automatikusan, azonnal visszaigazoló e-mailt küld, amely visszaigazoló e-mail tartalmazza az Ügyfél által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási és csomagolási költséget és a fizetendő végösszeget, valamint a Webáruházban kapható terméklistát és a GYSEV Zrt. Webáruház Általános Szerződési Feltételeket. Amennyiben ez az e-mail nem érkezik meg 48 órán belül a rendelés első lépésében vagy a regisztráció során megadott e-mail címre, úgy az Ügyfél mentesül az ajánlati kötöttség alól. A Webáruházban leadott rendeléseket a Szolgáltató ellenőrzi, majd szállításra előkészíti.

A megrendelés, vagy annak visszaigazolása (elfogadó e-mail) akkor tekinthető a Szolgáltatóhoz, vagy az Ügyfélhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

A Szolgáltatónál nincs minimális rendelési érték.

A megrendelés iktatásra, archiválásra kerül, és utólagosan hozzáférhető, visszakereshető. Az iktatási szám minden esetben a megrendelés azonosítószáma.

#### 4.2.6. Szállítási és fizetési feltételek

Az GYSEV Zrt. Webáruház által forgalmazott, raktáron lévő termékekre vonatkozó megrendelések szállítási határideje 1-10 munkanap. A rendelést a beérkezést követő 1-3 munkanapon belül dolgozzuk fel. A csomag átvételéről a választott futárszolgálat (GLS vagy az MPL üzemeltetője) emailben értesíti a Megrendelőt.

GYSEV jegypénztárban/Utacentrumban történő átvétel esetén a csomag vasútállomásra történő megérkezésekor a Szolgáltató a Megrendelő által megadott email címre értesítőt küld.

#### **Ügyfél az alábbi szállítási lehetőségek közül választhat:**

##### Házhozszállítás GLS futárszolgálattal:

Rendelési soron megadott szállítási címre a GLS csomagszállító kézbesíti a megrendelt termékeket.

##### Átvétel GLS csomagponton:

Rendelési soron választott GLS csomagpontra a GLS csomagszállító kézbesíti a megrendelt termékeket.

##### Házhozszállítás MPL futárszolgálattal:

Rendelési soron megadott szállítási címre a MPL csomagszállító kézbesíti a megrendelt termékeket.

##### Átvétel MPL PostaPonton, MPL Posta Csomagautomatában, Postahivatalban

Rendelési soron választott MPL PostaPontonra, MPL Posta Csomagautomatába vagy Postahivatalba a MPL csomagszállító kézbesíti a megrendelt termékeket.

##### Személyes átvétel GYSEV jegypénztárban/Utacentrumban

Egy legördülő listából lehet választani, hogy melyik jegypénztárban/Utacentrumban kívánja átvenni az Ügyfél a megvásárolt terméket. A csomag a jegypénztárba/Utacentrumba történő érkezéséről értesítő e-mail érkezik a megadott e-mail címre.



A Megrendelő a visszaigazolás kinyomtatott példányával, vagy a rendelés azonosító számának megadásával veheti át a küldeményt az értesítést követő 7 naptári napon belül, a kiválasztott jegypénztár/Utascentrum nyitvatartási idejében. Ha a csomagot nem a Megrendelő veszi át, akkor az átvevő a Megrendelő két tanú aláírásával ellátott meghatalmazásának birtokában teheti meg, melyet az átvevő a jegypénztárban/Utascentrumban szolgálatot teljesítő munkavállalónak köteles bemutatni.

### **Szállítási díjak (bruttó Ft-ban)**

<b>Csomagolási és szállítási költség GLS csomagpontra vagy házhozszállítás esetén</b>	<b>Csomagolási és szállítási költség GYSEV jegypénztárban/Utascentrumban történő átvétel esetén</b>
2500	800

<b>Csomagolási és szállítási költség MPL házhozszállítás esetén 0-10 kg</b>	<b>Csomagolási és szállítási költség MPL házhozszállítás esetén 10-20 kg</b>	<b>Csomagolási és szállítási költség MPL házhozszállítás esetén 20-40 kg</b>
1990	2990	5990

<b>Csomagolási és szállítási költség MPL PostaPontra, Csomagautomatába, Postahivatalba</b>
990

A megrendelt termékek árát, a szállítási és csomagolási költséget előre, bankkártyával online kell kifizetni. A megrendelésről szóló számla a megadott e-mail címre kerül megküldésre.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a GYSEV Zrt. (9400 Sopron, Mátyás király utca 19) adatkezelő által a [www2.gysev.hu/webaruhaz](http://www2.gysev.hu/webaruhaz) felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi:

- E-mail cím
- Számlázási név

- Számlázási cím
- Szállítási név
- Szállítási cím
- Telefonszám

Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <http://simplepay.hu/vasarlo-aff>

Szolgáltató a szállítási és csomagolási díj változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már leadott megrendelések végösszegét nem befolyásolja.

Amennyiben az Ügyfél a terméket minden előzetes értesítés nélkül nem veszi át, és a rendelésétől sem áll el, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a keletkezett többletköltséget, mely a csomag ki- illetve visszapostázásából ered, a Megrendelő felé kiszámlázza.

**Megrendelésének ellenértékét az Ügyfél a következő fizetési móddal tudja kiegyenlíteni:**

Internetes bankkártyás fizetés:

A Szolgáltató Webáruház részére a bankkártya elfogadás lehetőségét az OTP SimplePay szolgáltatás biztosítja.

A „*Fizetés és a vásárlás véglegesítése*” menügomb megnyomása után a rendszer meghívja az OTP SimplePay online felület fizetési modulját. A banki rendszerben történő kártyatranszakciót követően a banki rendszer lehetséges válasza:

- Fizetés sikeres
- Fizetés sikertelen (hiba, fedezethiány, nem támogatott kártyatípus, stb.)

A sikeres fizetés esetén a tranzakció lezárásra kerül, a kosár üres állapotba kerül.

Elfogadható bankkártya típusok:

- MasterCard
- Maestro

- VISA
- Electron

Sikeres online bankkártyás fizetés esetén *Sikeres megrendelés* szöveg látható.

## 5. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató rendszere az Ügyfél aktivitásáról adatokat gyűjthet, melyek nem kapcsolhatóak össze Ügyfél által a regisztrációkor megadott egyéb adatokkal, sem más internetes honlapok vagy szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatokkal.

A Szolgáltató jogosult Ügyfél részére hírlevelet vagy egyéb reklám levelet küldeni, amennyiben Ügyfél a regisztrációkor a megfelelő adatai megadásával ehhez előzetesen, egyértelműen, kifejezetten és önkéntesen hozzájárult.

Ügyfél feliratkozhat a Weboldalon a hírlevélre. Az adatszolgáltatás önkéntes, a hozzájárulását önként és határozatlan időre adta azzal, hogy írásban bármikor visszavonhatja.

A Webáruház oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével elfogadja a Webáruház általános szerződési feltételeit, adatkezelési nyilatkozatát.

A Szolgáltató megtesz mindent annak érdekében, hogy az esetleges hibát a lehető legrövidebb időn belül elhárítsa, azonban a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy Weboldalhoz való hozzáférést átmenetileg korlátozza mindaddig, amíg az szükséges a hiba elhárításához, valamint a karbantartások elvégzéséhez, a rendszer fejlesztéséhez.

A Szolgáltató bármikor jogosult az érvényes ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A módosítás akkor lép hatályba, amikor a Szolgáltató azt honlapján ([www2.gysev.hu](http://www2.gysev.hu)) közzéteszi. A módosítások életbe lépésekor a regisztrált felhasználóknak az oldalra történő bejelentkezéskor azokat kifejezetten el kell fogadniuk az oldal használatához. Az életbe lépett módosítások visszamenőleg, a már megkötött szerződésekre nem érvényesek, a leadott és visszaigazolt rendelésekre a leadás pillanatában érvényes ÁSZF előírásai az irányadók.

Külföldi megrendelésre kizárólag egyedi egyeztetés keretén belül kerülhet sor, a Webáruház automatikusan elérhető rendszerén keresztül nem.

## **6. Hibás teljesítés**

A hibás teljesítés szabályaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) és a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet rendelkezései együttesen irányadóak.

A Webáruház hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított követelményeknek. Hibás teljesítésnek minősül:

- ha a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nem felel meg a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak;
- nem alkalmas a fogyasztó által meghatározott bármely olyan célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a Webáruház tudomására hozott, és ha azt a Webáruház elfogadta;
- nem rendelkezik a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval.

Nem teljesít hibásan a Webáruház, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy ismernie kellett.

Fogyasztónak minősülő vásárló esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyféltől a terméket díjmentesen visszaszállítja. Az Ügyfél reklamációját megteheti a [webaruhaz@gysev.hu](mailto:webaruhaz@gysev.hu) email címen, amely tartalmazza:

- megrendelőszám
- termékkel kapcsolatos probléma leírása

Ezt követően a Szolgáltató felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel.

Amennyiben GLS vagy MPL futárral házhozszállítással került a termék kiszállításra, abban az esetben a futár a cím megadásával a háztól hozza el a csomagot. A futárszolgálattal történő kapcsolódó egyeztetés a Szolgáltató feladata. Ha MPL PostaPontról, Csomagautomatából vagy Postahivatalból került a termék átvételre, úgy az Ügyfélnek kell a terméket becsomagolva eljuttatni bármely Postahivatalba. Ha GLS Pontról került a termék megvásárlásra, úgy az Ügyfélnek kell a terméket becsomagolva visszajuttatni az általa megadott csomagpontra. Amennyiben GYSEV jegypénztárban/Utascentrumban vette fel a terméket korábban, úgy a hibás terméket is oda kell visszajuttatni. Hibás teljesítés esetén a visszaküldés szállítási költsége a Szolgáltatót terheli.

## **6.1 Kellékszavatosság**

Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

A kellékszavatossági jogok érvényesítésére a Ptk., valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet kellékszavatosságra vonatkozó rendelkezései irányadóak.

A Vásárlót a következő jogok illetik meg választása szerint:

elsődlegesen

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Webáruháznak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a Vásárlónak okozott érdeksérelmet; vagy

másodlagosan

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Webáruház költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Webáruház a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőben, a Vásárló érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom

szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő (ésszerű) határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni.

A Webáruház megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Webáruháznak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló ésszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a fogyasztó közölte a hibát a vállalkozással.

A fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania.

A Webáruház a saját költségére biztosítja a kicserélt áru visszavételét.

Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

A Vásárló a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Webáruháznak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Webáruház adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de – olyan áru esetén, amelyet jellegének és céljának megfelelően üzembe helyeztek – a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését részben vagy egészben saját költségén nem teljesítette vagy fentebb írtak szerint megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;

b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Webáruház megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;

c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy

d) a Webáruház nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Webáruház észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Webáruházat terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Webáruháznak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

a) a fogyasztónak a vállalkozás költségére vissza kell küldenie a vállalkozásnak az érintett árut; és

b) a vállalkozásnak haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

Kellékszavatossági jogokat (azon jogok kivételével, amely a vonatkozó jogszabályok alapján kifejezetten csak a fogyasztónak minősülő vásárlóra vonatkoznak) az a Vásárló is érvényesíthet, aki nem minősül fogyasztónak.

A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Webáruházal közölni.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő

kárért a Vásárló felelős.

A Vásárló kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Vásárló a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

A szavatossági igényt a szolgáltatott dolog minden olyan hibája miatt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, amely a megjelölt hibát előidézte. Ha a Vásárló a szavatossági igényét a dolognak - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a dolog egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Webáruház terhelik.

Ha a dolog meghibásodásában a Vásárlót terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a Vásárló köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Webáruház e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Ha a dolog kicserélésére az elévülés nyugvása miatt a kellékszavatossági határidő jelentős részének eltelte után kerül sor, és ez a Vásárló számára számottevő értéknövekedést eredményez, a kötelezett a gazdagodás megtérítésére tarthat igényt. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben e rendelkezést nem lehet alkalmazni.

Kicserélés vagy elállás esetén a Vásárló nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

Hibás teljesítés esetén a kártérítési igény érvényesítésére a Ptk. 6:174. § rendelkezései az irányadóak.

## **6.2. Jótállás**

A Webáruház jótállási felelősségére a Ptk., valamint az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet (a továbbiakban:



Rendelet) rendelkezései az irányadóak.

A Rendelet mellékletében felsorolt, fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, új tartós fogyasztási cikkek (a továbbiakban: fogyasztási cikk) vonatkozásában hibás teljesítés esetén a Vásárló a jótállási időn belül jótállási igényt érvényesíthet a Webáruházzal szemben. A jótállási igény érvényesítésére a Ptk-nak a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályait kell megfelelően alkalmazni.

A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. A jótállásból eredő jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállás kötelezettjével (a Webáruházzal) szemben.

A Rendelet hatálya alá tartozó termékekre vonatkozóan a jótállás időtartama 2021. január 1-jét követően megvásárolt termékek esetében

- 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Vásárló részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést az Webáruház vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a Vásárló a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti 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 Vásárló a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta.

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. A jótállási határidők elmulasztása jogvesztéssel jár (kivéve, amikor a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta). A Vásárló a jótállási határidő alatt bármikor közölheti kifogását a Webáruházzal.

Ha a Webáruház jótállási kötelezettségének a Vásárló felhívására – megfelelő határidőben – nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási határidő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

Ha a gyártó a fogyasztási cikkekre a Rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a Webáruházat megillető jogok a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra (Vásárlóra).

A Rendelet alkalmazásában gyártó: a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló, 1999. május 25-i 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 1. Cikk (2) bekezdés d) pontjában meghatározott gyártó.

A jótállás időtartama alatt a Webáruház a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A Webáruház köteles a Rendelet hatálya alá tartozó fogyasztási cikkel együtt a Rendeletben meghatározott tartalommal jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy Vásárló rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A Vásárló jótállási igényét a jótállási jeggyel érvényesítheti, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a Vásárló általi visszaszolgáltatása. A jótállási jegy Vásárló rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha a Vásárló bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot (az ÁFA törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát). Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek. A jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A Vásárló a kijavítás iránti igényét választása szerint az Eladó székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. Az Eladó székhelyéről, telephelyeiről, fióktelepeiről, illetve azok címéről és nyitvatartási idejéről itt tájékozódhat:

<https://www2.gysev.hu/ugyfelszolgalat/allomasok-penztarak>

A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Kicserélés iránti igény teljesítésekor a Webáruháznak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

Ha a Rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Webáruház részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában a Webáruház köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Webáruház köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló

bizonylaton (az ÁFA törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán) feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a Rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a Vásárló nem igényli a vételár arányos leszállítását, és nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Webáruház köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Webáruház köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (az ÁFA törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán) feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Vásárló részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény Webáruház részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában - a Webáruház köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Webáruház köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (az ÁFA törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán) feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a Vásárló részére visszatéríteni.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a Webáruház, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

A Rendelet szerinti jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a Webáruház a Rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a Vásárlóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a Vásárló számára. Minden olyan megállapodás, amely a Rendeletben foglaltaktól a Vásárló hátrányára tér el, semmis. Az érvénytelen megállapodás helyébe a Rendelet rendelkezései lépnek.

A Rendelet értelmében, ha a Vásárló a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól

(üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Webáruház nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

### **6.3. Termékszavatosság**

Termékszavatossági igény szempontjából a Ptk. 6:168. § (1) bekezdés szerint terméknek minősül a vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog.

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.

Termékszavatossági igény szempontjából gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

- A gyártó 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.

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 közölni 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.

A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.

#### **6.4. A szavatossági és jótállási igények érvényesítése**

Amennyiben a Vásárló a Ptk. szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt (a továbbiakban: szavatossági igényt) vagy a Rendelet alapján jótállási igényt érvényesít, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben (a továbbiakban: NGM rendelet) foglaltakat kell alkalmazni. Az NGM rendelet vállalkozásra vonatkozó szabályait a Ptk. szerinti termékszavatossági igény érvényesítése esetén a dolog gyártójára is megfelelően alkalmazni kell.

A Webáruház a fogyasztó nála bejelentett jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak az NGM rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- a Vásárló és a Webáruház közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
- a szerződés Webáruház általi teljesítésének időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a fogyasztó által jótállási igénye alapján érvényesíteni kívánt jogot,
- a jótállási igény rendezésének módját, vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

Ha a Webáruház jótállási kötelezettségének a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni. A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a Vásárló a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Vásárló rendelkezésére kell bocsátani. Ha a Webáruház a Vásárló jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a Vásárlót.

A Webáruház a fogyasztó jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságnak bemutatni.

A jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelmi törvény szerinti panasznak.

Kijavításra vagy – ha a Webáruház a Vásárló jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni – a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

- a Vásárló nevét és címét,
- a dolog azonosításához szükséges adatokat,
- a dolog átvételének időpontját, továbbá
- azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

Kicserélés iránti igény teljesítésekor a Webáruháznak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

A Webáruháznak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. A javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén a javítószolgálatnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Webáruház a Vásárlót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a Vásárló előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Ha a Vásárló kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a jótállási igény bejelentéséről haladéktalanul, a javítás elvégzéséről pedig 5 munkanapon belül a Webáruházat értesíteni.

## **6.5. Kártérítés**

Hibás teljesítés esetén a kártérítési igény érvényesítésére a Ptk. 6:174. § rendelkezései az irányadóak.

## **7. Elállás joga**

A 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet értelmében a Fogyasztó indoklás nélkül elállhat a vásárlástól.

### **7.1. A Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén**

- a) a terméknek
- b) több termék adásvétele esetén – ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik – az utoljára szolgáltatott terméknek,
- c) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak
- d) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja.

Átvételnek házhoz szállítás esetén a futártól való átvétel napját, személyes átvételnél az átvételt igazoló dokumentum kiállításának időpontját értjük.

A Fogyasztót megilleti, hogy a szerződés megkötésének napja és termék átvételének napja között is gyakorolja elállási jogát, továbbá a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga.

### **7.2. Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog:**

- a) 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;
- b) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- c) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- d) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- e) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- f) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
- g) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

### **7.3. Elállási jog gyakorlása**

Ha a Fogyasztó élni kíván elállási jogával, akkor elállási szándékát egyértelmű nyilatkozatával a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 2. számú melléklete szerinti, jelen ÁSZF mellékletét képező ELÁLLÁSI NYILATKOZAT Szolgáltató részére való megküldésével intézheti. Az ELÁLLÁSI NYILATKOZAT-ot postai úton a GYSEV Zrt. Webáruház 9400 Sopron, Mátyás király u. 19. szám alatti címre vagy e-mail útján a [webaruhaz@gysev.hu](mailto:webaruhaz@gysev.hu) elektronikus címre kell eljuttatni. Átvételi ponton személyesen vagy telefonon történő jelzést a Szolgáltatónak nem áll módjában elfogadni.

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

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a 7.1. pontban megjelölt határidő előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 7.3 pontban összhangban gyakorolta.

A Fogyasztó, elállása esetén köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni a GYSEV Zrt. Webáruház 9400 Sopron, Mátyás király u. 19. szám alatti címre.

A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt postára adja, vagy az általa fizetett futárnak átadja.

A termék visszaküldésének költségét a Fogyasztó viseli. Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül a Fogyasztót más költség nem terheli.

Ha 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 miatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg a Fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséggkívül nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

Szolgáltató a visszatérítésnél átutalásos fizetési módot alkalmaz. E visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.



Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból ered.

## **8. Panaszkezelés**

### **8.1 Békéltető testületi eljárás**

A GYSEV Zrt. Webáruház szolgáltatásával kapcsolatos észrevételek, esetleges panaszok írásban az alábbi elérhetőségeken nyújthatók be.

A GYSEV Zrt. Webáruház szolgáltatása során tapasztaltakat, esetleges hiányosságot elektronikus levél formájában a GYSEV Zrt. részére az [webaruhaz@gysev.hu](mailto:webaruhaz@gysev.hu) e-mail címre, illetve a vasúttársaság postacímére - GYSEV Zrt. Vezérigazgatóság, 9400 Sopron, Mátyás király u. 19. – is benyújthatja. A beérkező panaszokat a vasúttársaság minden esetben a mielőbbi megnyugtató rendezése érdekében kivizsgálja, melynek eredményéről legkésőbb, a beérkezést követő 30 napon belül írásban tájékoztatást küld.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig őrizzük meg.

Amennyiben álláspontja szerint észrevételét a GYSEV nem tudta megnyugtató módon rendezni, úgy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18. és 37/A. §-ai között szabályozott, a lakóhelye vagy tartózkodás helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, amely testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Magyarország területén működő Békéltető Testületek elérhetősége az alábbiakban látható, mely azonban a [www.gysev.hu](http://www.gysev.hu) „Letölthető dokumentumok” között is elérhető.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az Eladóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

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 vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testületi eljárás lefolytatásával kapcsolatosan további információkat talál a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) címen, valamint ezen a címen elérhető a Békéltető Testületek által a panaszbejelentéshez javasolt formanyomtatvány is. A GYSEV Zrt. fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

#### Békéltető Testületek elérhetőségei

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 228.

Telefonszám: +36 76/501 500,

+36 76/501 525

Faxszám: +36 76/501 538

E-mail cím:

[bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

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

[bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: +36 1/488 2131

Faxszám: +36 1/488 2186

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

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszám: +36 72/507 154

Faxszám: +36 72/507 152

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

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: +36 62/554 250 118-as mellék

Faxszám: +36 62/426 149

E-mail cím:

[bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: +36 66/324 976

Faxszám: +36 66/324 976

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

Fejér Megyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: +36 22/510 310

Faxszám: +36 22/510 312

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

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető  
Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: +36 46/501 091

Faxszám: +36 46/501 099

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető  
Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a

Telefonszám: +36 96/520 217, +36

96/520 202

Faxszám: +36 96/520 218

E-mail cím:

[bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszám: +36 52/500 749

Faxszám: +36 52/500 720

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

Héves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszám: +36 36/416 660

Faxszám: +36 36/323 615

E-mail cím: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető

Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszám: +36 56/510 610

Faxszám: +36 56/370 005

E-mail cím: [kamara@jnszmik.hu](mailto:kamara@jnszmik.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető

Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: +36 34/513 010

Faxszám: +36 34/316 259

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

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.

Telefonszám: +36 32/520 860

Faxszám: +36 32/520 862

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

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2.

emelet 240.

Levelezési cím:

1364 Budapest, Pf. 81.

Telefonszám: +36 1/269 0703

Faxszám: +36 1/269 0703

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefonszám: +36 82/501 000

Faxszám: +36 82/501 046

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

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei

Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszám: +36 42/311 544, +36

42/420 180

Faxszám: +36 42/311 750

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

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany János utca

23-25.

Telefonszám: +36 74/411 661

Faxszám: +36 74/411 456

E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszám: +36 94/312 356

Faxszám: +36 94/316 936

E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszám: +36 88/429 008

Faxszám: +36 88/412 150

E-mail cím:

[bekelteto@veszpremikamara.hu](mailto:bekelteto@veszpremikamara.hu)

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszám: +36 92/550 513

Faxszám: +36 92/550 525

E-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

Tájékoztatjuk, hogy a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 18. § (1) bekezdése alapján „A vasúti társaság vagy a közlekedésszervező a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumban tájékoztatni köteles a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben a vasúti igazgatási szervhez fordulhat.”

A vasúti igazgatási szerv elérhetősége (2021.július 27-től)

Hivatalos megnevezés:

Építési és Közlekedési Minisztérium

Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság

Vasúti Igazgatási Szerv

Székhely: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Postacím: 1442 Budapest Pf. 89.

Telefonszám: +36 1 373 1405

E-mail cím: [igazgatasiszerv.vasut@ekm.gov.hu](mailto:igazgatasiszerv.vasut@ekm.gov.hu)

Honlap cím: [www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium](http://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium)

Ügyfélszolgálat elérhetősége: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.

Ügyfélfogadási rendje: személyes ügyintézés csak előre egyeztetett időpontban lehetséges

## **8.2. Fogyasztóvédelmi hatóság eljárása**

A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a vállalkozás piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. A fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal. A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen közvetlenül bírósági úton lehet jogorvoslattal élni.

Az alábbi linken találhat további tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó fogyasztóvédelmi problémájának megoldása érdekében mely intézményekhez fordulhat segítségért:

<https://fogyasztovedelem.kormany.hu/>

### **8.3. Online vitarendezés**

Az Európai Bizottság egy európai online vitarendezési platformot biztosít a fogyasztók számára, annak érdekében, hogy biztonságosabbá tegye az online vásárlást.

Az OVR platform [Online vitarendezés | Európai Bizottság \(europa.eu\)](#) oldalra kattintással érhető el.

A hazai OVR kapcsolattartó pont elérhetőségei az alábbiak:

Innovációs és Technológiai Minisztérium - Európai Fogyasztói Központ

Székhely: 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Levelezési cím: 1440 Budapest Pf. 1.

Telefon: 06-1-795-52-33

[E-mail: odr@itm.gov.hu](mailto:odr@itm.gov.hu)

### **8.4. Bírósági eljárás**

Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére, polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. rendelkezései szerint.

### **8.5. Irányadó jogszabályok**

Jogvita esetén, valamint a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a hatályos magyar jog rendelkezései irányadóak, különös tekintettel

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”),
- az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fttv),
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,

- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet rendelkezéseire.

## **9. Adatvédelem**

A GYSEV Zrt. kijelenti, hogy tiszteletben tartja és biztonsággal őrzi az Ügyfél/Megrendelő/Vásárló/Fogyasztó személyes adatait. A regisztráció során megadott adatokat bizalmasan kezeli, és csak saját promóciós kampányainak keretében használja fel. Arra az esetre, ha a szerződés teljesítéséhez a Szolgáltató harmadik személyt vesz igénybe, a Vásárló felhatalmazza a Szolgáltatót, hogy ezen harmadik személy részére, a harmadik személy által ellátandó feladat elvégzéséhez szükséges adatokat kiadja. A Vásárló hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató hirdetési célból közvetlen elektronikus levél, illetve egyéb úton értesítse a vásárlót a Szolgáltató, illetve harmadik személy termékeiről, szolgáltatásairól. A Vásárló az adatkezeléshez történő hozzájárulását bármikor módosíthatja, illetve visszavonhatja, továbbá kérheti személyes adatai helyesbítését, törlését. Az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és jogorvoslati lehetőségeit az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény tartalmazza. A Szolgáltató adatkezelési nyilvántartási száma: NAIH-2464-2/2012/N.

A kapcsolódó Adatkezelési tájékoztató a <https://www2.gysev.hu/szabalyzatok/adatvedelmi-iranyelvekoldal>on elérhető.

## **10. Érvényesség**

A jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak – így a megrendelésre vonatkozó feltételek is –, továbbá a weboldalon feltüntetett árak csak és kizárólag az GYSEV Webáruházon keresztül történő vásárlás (interneten keresztül történő megrendelés) esetén érvényesek. A Vásárló a regisztrációval, illetve a megrendeléssel tudomásul veszi és elfogadja a jelen szabályzatban foglalt valamennyi feltételt.

Sopron, 2024. május 23.

**Elállási/Felmondási nyilatkozatminta**

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:

GYSEV Zrt. Webáruház

9400 Sopron, Mátyás király u. 19.

e-mail: [webaruhaz@gysev.hu](mailto:webaruhaz@gysev.hu)

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Termék(ek) megnevezése:

.....  
.....  
.....

Szerződéskötés időpontja/Termék(ek) átvételének időpontja:

.....

A Fogyasztó neve:

.....

A Fogyasztó címe:

.....  
.....

Kérem a termék(ek) vételárának a ..... számú bankszámla számra történő visszautalását.<sup>1</sup>

A Fogyasztó(k) aláírása:<sup>2</sup>

Kelt:

---

<sup>1</sup> A bankszámlaszám megadása a vételár visszafizetéséhez szükséges.

<sup>2</sup> Kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén