

# Általános Szerződési Feltételek

## ÁSZF

Az Általános Szerződési Feltétel (ÁSZF) a szolgáltató és az ügyfél (vevő) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

### A szolgáltató

1. A [www.bbgarden.eu](http://www.bbgarden.eu) online áruház szolgáltatója Balasáné Ocskó Szilvia egyéni vállalkozó (továbbiakban 'Szolgáltató').
2. Szolgáltató cégneve: Balasáné Ocskó Szilvia e.v.
3. Szolgáltató székhelye: 6044 Kecskemét-Hetényegyháza, Úrihegy tanya 193/B
4. Szolgáltató postai címe: 6044 Kecskemét-Hetényegyháza, Úrihegy 193/B
5. Szolgáltató email címe: [bbgarden14mail.com](mailto:bbgarden14mail.com)
6. Szolgáltató telefonszáma: +36-70-329-9390, +36-70-329-8230
7. Képviselő neve: Balasáné Ocskó Szilvia
8. Számlavezető pénzügyintézet: K&H Bank (számlaszám:10401165-77505351-51491009, cím:1095 Budapest, Lehner Ödön Fasor 9., tel: 061/20/30/70/335-3355)
9. A szolgáltató a jogszabályok szerint 479102 főtevékenységi számon Csomagküldő, internetes kiskereskedelmi tevékenységet folytathat.
10. Szolgáltató nyilvántartási száma: 36947515
11. Szolgáltató adószáma: 66636267-1-51
12. Tárhely szolgáltató: Peller Endre egyéni vállalkozó (1092 Budapest, Ráday u. 60., tel: 06-70-933-4304, email:[info@viltor.hu](mailto:info@viltor.hu))

### Az ügyfél

Az ügyfél lehet:

- Magánszemély (fogyasztó): a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
- Cég, egyéni vállalkozás, közület, intézmény, stb.: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró nem természetes személy.

### Az ÁSZF hatálya

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a [www.bbgarden.eu](http://www.bbgarden.eu) weboldalon (a továbbiakban webáruház) található elektronikus áruházon keresztül történik. A szerződés a felek között magyar nyelven jön létre. A webáruház szabadon látogatható. A webáruház szolgáltatásait Ön, mint Ügyfél jogosult igénybe venni, amennyiben magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

## Szerződési feltételek / Rendelési információk

1. A megrendelések leadása a [www.bbgarden.eu](http://www.bbgarden.eu) elektronikus áruházban a webáruházban, telefonon és emailben

lehetséges. A webáruház termékeinek megvásárlása regisztrációhoz nem kötött. A Szolgáltató a rendeléssel kapcsolatos tájékoztatást elektronikus úton küldi meg a Vevő részére.

### **Rendelés menete:**

- a [www.bbgarden.eu](http://www.bbgarden.eu) webáruházban a vásárlás előzetes regisztrációhoz nem kötött.
- Válassza ki a megvásárolni kívánt terméket, és nyomja meg a kosár gombot (a részletek gombra kattintva az adott termékről kap részletes információt)
- Amennyiben több terméket nem kíván vásárolni, nyomja meg a pénztár gombot
- Amennyiben korábban regisztrált a webáruházban, akkor az ott megadott email címmel és jelszóval lépjen be. Amennyiben nem regisztrált akkor használja a regisztráció nélkül vásárolok gombot.
- Válassza ki a kívánt szállítási módot (Választható szállítási mód részletek alatt megtekintheti az összes választható szállítási módot és azok költségeit).
- Válassza ki a kívánt fizetési módot (utánvétel vagy elektronikus fizetés)
- Adja meg a szállítási adatokat (a pontatlanul megadott adatokból erdő kárért a felelősség a Vevőt terheli).
- Jelölje be, hogy magánszemélyként, vagy céggént, egyéni vállalkozóként vásárol. (Cégeknek, egyéni vállalkozóknak az adószám megadása kötelező!)
- Adja meg a számlázási adatokat. Amennyiben a számlázási adatok megegyeznek a szállítási adatokkal, abban az esetben nem kell újra megadni az adatokat, elég a négyzetet bejelölni. A számlát elektronikus úton e-mailben vagy papír alapon ( a rendelt csomagba elhelyezve ) juttatjuk el a megrendelőhöz.
- Amennyiben a rendeléssel kapcsolatosan bármilyen jellegű megjegyzése van (pl. szállítás későbbi időpontban, stb.), azt a megjegyzés rovatban tüntesse fel.
- A kosárba helyezett termékek megrendelésével és a jelölőnégyzet bepipálásával Ön elfogadja az áruház vásárlásra, garanciára, valamint a személyes adatok védelmére vonatkozó irányelveit!

### **A rendelések feldolgozása:**

- A megrendelések feldolgozása folyamatos.
- A megrendeléseket 48 órán belül visszaigazoljuk.
- A megrendeléseket a visszaigazolást követően 1-3 munkanapon belül postázzuk.

A visszaigazolás minden esetben tartalmazza a Vevő által választott átvételi és fizetési módot, a rendelés értékét, a szállítási feltételeket, a termék(ek) megnevezését és darabszámát, valamint a Vevő adatait.

Amennyiben a visszaigazolás -mely tartalmazza a megrendelés feltételeit- nem érkezik meg, a Vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól.

A megrendelés interneten kötött, de nem aláírt szerződésnek minősül melynek tartalma iktatásra, archiválásra kerül és utólagosan hozzáférhető, visszakereshető. Az iktatási szám minden esetben a megrendelés azonosítószáma.

A [www.bbgarden.eu](http://www.bbgarden.eu) elektronikus áruházban az árak forintban értendők. Mivel a Szolgáltató alanyi adómentes, ezért a termékek nettó és bruttó ára megegyezik. A vételár áfát nem tartalmaz.

A Szolgáltató internetes csomagküldő tevékenységet kizárólag Magyarország területén végez.

**2.** Szolgáltató a megrendelt terméket a visszaigazolást követő 1-3 munkanapon belül a Vevő által választott szállítási módon postázza.

Ha a Szolgáltató a megadott határidőn belül nem teljesíti a rendelést, a Vevő jogosult a szerződéstől elállni.

Amennyiben a rendelés teljesítése nem lehetséges, úgy a Szolgáltató erről a Vevőt haladéktalanul tájékoztatja, valamint az előre kifizetett ellenértéket haladéktalanul, de legkésőbb 14 munkanapon belül visszautalja.

A pénz visszautalással kapcsolatban a Vevőt semmilyen többletköltség nem terheli.

**3.** A Szolgáltató mindent megtesz a weboldalon található információk pontosságának fenntartása, illetve a készletinformációk naprakészségének érdekében. Amennyiben a szerződés létrejöttének pillanatában a Szolgáltató kereskedelmi partnere, mint a Szolgáltatón kívüli harmadik személy tevékenysége folytán a Szolgáltató által előre nem látható okból a teljesítés lehetetlenné válik, a lehetetlenülés beállta nem teszi a Szolgáltató ajánlatát alkalmassá arra, hogy a Vevőt megtéveszse, mivel a Szolgáltató az ajánlat megtételekor a beszerezhetőségi adatok tekintetében a legjobb tudomása szerint járt el.

## **Szerződési feltételek / Elállási jog**

**A)** A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet értelmében a Vásárló a termék átvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat.

Ha a Vevő eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a Szolgáltatónak vagy a Szolgáltató által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha Szolgáltató vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

**B)** A Vásárló elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján telefonon a +36-70-329-9390, +36-70-329-8230, e-mailben a bbgarden14@gmail.com, illetőleg a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozatminta felhasználásával gyakorolhatja. A nyilatkozatot a Szolgáltató elektronikus úton biztosítja a Vevő számára.

A vevő az elállási jogát a szerződés megkötésének napja (megrendelés visszaigazolása) és a kézhezvételt követő 14 nap között indoklás nélkül gyakorolhatja.

A kézhezvétel (termék átvételének) időpontja átvevőponti átvétel esetében a rendelés átvételének időpontja, házhoz szállítás esetén a futártól történő átvétel időpontja. Ezek átvevőponti blokkal/számlával ill. a futártól kapott nyugtával bizonyíthatók. Az átvétel időpontjának hiteles bizonyítása a Vevőt terheli.

A személyes átvételi mód esetén is megilleti Vevőt az elállási jog.

**C)** Elállás esetén a terméket Szolgáltató székhelyére (6044 Kecskemét-Hetényegyháza, Úrihegy tanya 193/B) Vevő a saját költségén küldje vissza. A visszaküldött, sérülésmentes termék vételárát a visszaérkezést követően haladéktalanul, de legkésőbb 14 munkanapon belül visszatérítjük, melyről elektronikus úton tájékoztatjuk a Vevőt. Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

Elállás esetén a vásárlót kizárólag a termék visszaküldésének költsége terheli. A termék vételárát és a szállítási költséget (illetőleg a vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett összeget) csak akkor áll módunkban visszatéríteni, ha a vásárló a terméket visszaszolgáltatta, vagy kétséget kizáróan igazolta, hogy az(oka)t az elállási szándék bejelentésétől számított 14 napon belül visszaküldte. A kettő közül a korábbi időpontot vesszük figyelembe.

**D)** Az ellenérték visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal azonos fizetési módot alkalmazzuk, kivéve, ha a Vevő más fizetési mód alkalmazásához kifejezett beleegyezését adta. Más visszatérítési

mód alkalmazása esetén a Vevőt semmilyen többletköltség nem terheli.

**E)** Utánvétellel küldött csomagok átvételére nincs lehetőségünk.

**F)** A Vevő elállási jogát nem gyakorolhatja a 45/2014 Korm. rendelet 29. §-ban foglaltak esetén, különösen:

- annak a terméknek a tekintetében, amelynek ára a pénzpiacon a Szolgáltató által nem befolyásolható, 14 napos elállási határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató vagy olyan termék esetében amelyet egyértelműen az Ügyfél személyére szabtak.

**G)** Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából fakadó károk megtérítését illetve követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

### **Elállási/Felmondási nyilatkozatminta**

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

Címzett: Balasáné Ocskó Szilvia e.v. 6044 Kecskemét-Hetényegyháza, Úrihegy tanya 193/B

e-mail: bbgarden14@gmail.com

Alulírott .... kijelentem, hogy gyakorolni kívánom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

Rendelés egyedi azonosító száma:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztónak minősülő Vásárló(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt,.....

## **Szerződési feltételek / Kellékszavatosság, jótállás, garancia**

**A)** A megrendelt termék(ek) hibája esetén a Vevő a Polgári Törvénykönyvről szóló 45/2014. (II.26.) Kormány rendelet alapján kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

Kellékszavatossági igényként a Vevő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti, kivéve, ha a javítás vagy csere lehetetlen, vagy a Szolgáltató számára aránytalan többletköltséggel járna.

Ha a Vevő a javítást vagy cserét nem kérte, illetve kérhette, arányos árszállítást igényelhet. A terméket a Szolgáltató költségére javíthatja, illetve javíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől, ha a javítás vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Az érdekmúlás érdemi bizonyítása a Vevő kötelessége.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Vevőnek lehetősége van a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra áttérni, azonban az áttérés költsége a Vevőt terheli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

A Vevő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de legkésőbb a hiba felfedezésétől számított 2

hónapon belül közölni. A kellékszavatosság elévülési határideje a szerződés teljesítésétől számított 2 év. Ezen túli szavatossági igényét már nem érvényesítheti. Használt termék esetén a kellékszavatosság határideje 6 hónap. A teljesítéstől számított 6 hónapon belül kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén, továbbá a számla vagy annak másolata felmutatásán/megküldésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított 6 hónap leteltét követően azonban már a Vevő köteles bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

**B)** Kellékszavatosság helyett a Vevő a gyártóval vagy a forgalmazóval szemben termékszavatossági igényt is érvényesíthet.

Termékszavatosság esetén a Vevő kizárólag a hibás termék kicserélését (kijavítását) igényelheti.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban foglalt tulajdonságokkal. A termék hibáját ebben az esetben a Vevőnek kell bizonyítania.

A termékszavatossági igény a forgalomba hozataltól számított 2 éven belül érvényesíthető. A gyártó/forgalmazó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettsége alól ha bizonyítja, hogy a terméket nem üzleti tevékenység körén belül gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy a hiba a tudomány és technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető, vagy a termék hibája jogszabály, illetve kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak/forgalmazónak elegendő egy okot bizonyítania.

A kellékszavatossági, illetve termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

**C)** A 151/2003(IX.22.) Kormány rendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozóan 10.000 forint eladási ár felett 1 év kötelező jótállást (hétköznapi nevén garancia) ír elő.

Vevő a szerződés teljesítésétől számított 1 éven belül jótállási igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben (feltéve, ha a Korm. rendelet értelmében fogyasztónak minősül).

A Szolgáltató csak abban az esetben mentesül a jótállási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Jótállási igényét a Vevő a kellékszavatosságnál kifejtettek szerint érvényesítheti, azzal a kivétellel, hogy a tartós fogyasztási cikk hibája esetén az átvételtől számított 3 munkanapon belül érvényesített csereigény esetén a terméket kicseréljük (ha a termék a Szolgáltató üzletében/raktárában rendelkezésre áll).

Ugyanazon hiba miatt Vevő kellékszavatossági és jótállási igényt egyszerre nem érvényesíthet. A jótállásból fakadó jogok azonban a Vevőt a kellékszavatosság és termékszavatosság útján érvényesíthető jogosultságaitól függetlenül megilletik.

**D)** A 151/2003(IX.22.) Kormány rendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozóan 10.000 forint eladási ár alatt nem írja elő az 1 év kötelező jótállást (hétköznapi nevén garancia).

Szolgáltató önkéntesen a 10.000 forint alatti termékekre 6 hónap jótállást vállal (kivétel a kézműves termék, és az egyedi megrendelésre készült termék).

Vevőt a 10.000 forint alatti termék vásárlása esetén is megilleti a kellékszavatossági jog.

Egyedi, vagy külön rendelésre készült termékek vásárlása esetén a jogszabály rendelkezése szerint a Vevőt nem illeti meg az indoklás nélküli elállási jog.

## **Szerződési feltételek / Fizetés, számlakiállítás**

**A)** A rendelési folyamat befejezése után a Vevő választhat banki átutalás vagy utánvétel történő fizetés módok közül.

A Vásárló a fizetési módokról és azok költségéről a [http://www.bbgarden.eu/szallitas\\_fizetes](http://www.bbgarden.eu/szallitas_fizetes) fejezetcím alatt tájékozódhat.

**B)** Banki átutalással történő fizetés esetén díjbekérő kiállítása után a pénzügyi művelet feldolgozó cég:

K&H Bank (1095 Budapest, Lehner Ödön Fásor 9., tel: 061/20/30/70/335-3355)

Bankszámlaszám: Balasáné Ocskó Szilvia 10401165-77505351-51491009

**C)** A termék kifizetésével kapcsolatban a Vásárló érdekkörében felmerülő összes költség –

különösen, de nem kizárólag a tranzakciós illetéket, nem magyarországi banknál vezetett

bankszámláról való utalás költsége vagy banki készpénzbefizetés költsége - minden esetben a Vevőt terheli.

**D)** A Vevő a megrendelés és az ÁSZF-ben leírtak elfogadásával kifejezetten hozzájárul, hogy a webáruház által kiállított elektronikus számlát befogadja.

**E)** A [www.bbgarden.eu](http://www.bbgarden.eu) webáruházban a feltüntetett árak forintban értendők, áfát nem tartalmaznak a Szolgáltató alanyi adómentessége miatt (a bruttó és nettó ár megegyezik).

## **Szerződési feltételek / Szállítás, termék átvétel**

**A)** Vevő többféle, különböző díjszabású szállítási mód közül választhat a termék megvásárlása során. A pontos díjszabásról és a szállítási feltételekről a [http://www.bbgarden.eu/szallitas\\_fizetes](http://www.bbgarden.eu/szallitas_fizetes) fejezetcím alatt tájékozódhat.

**B)** A Vevő köteles a rendelést az értesítés kézhezvételétől számított 10 napon belül átvenni. A rendelés átvételéhez a Vevőnek be kell mutatnia a rendelés visszaigazolását vagy az átvételi értesítést, valamint valamilyen, közigazgatási hatóság által kiadott, érvényes fényképes azonosító okmányt (pl. útlevél, személyi igazolvány, vagy jogosítvány). Amennyiben a Vásárló nem veszi át rendelését az átvételi értesítő kézhezvételétől számított 10 napon belül, a webáruház fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéstől elálljon. Ebben az esetben a Vásárló az esetlegesen kifizetett vételárról megfelelő összegű jóváírást kap - eltérő megállapodás hiányában - az eredeti fizetés formájában (azaz jóváírás a hitelkártyára vagy ajándékkártyára, számlára visszautalás, illetve készpénz visszafizetés).

**C)** Szolgáltató értékesítést és házhozszállítást kizárólag Magyarország területén végez, a megrendeléskor megadott (magyarországi) címre.

A terméket utánvétel esetén a megrendelést követően, banki átutalás esetén a vételár számlára érkezését követően 24 órán belül – hétköznapokon - átadjuk logisztikai partnerünknek. A feladásról a Vásárlót újabb e-mailben tájékoztatjuk.

**D)** Küldeménye(i) felől – szükség esetén - az alábbi elérhetőségeken érdeklődhet:

Telefonon: +36-70-329-8230, +36-70-329-9390, email-ben: [bbgarden14@mail.com](mailto:bbgarden14@mail.com)

A küldemény nyomon követhetőségének a lehetőségéről a feladás értesítő emailben küldünk pontos tájékoztatást (csomagazonosítószám, weboldal).

## **Szerződési feltételek / Jogorvoslat**

**A)** Szóbeli panasz

Szóbeli panasznak minősül a helyben, azaz az üzletben tett panasz, a telefonon, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás (pl. skype, messenger, videóüzenet,) felhasználásával közölt panasz. A szóbeli panaszt Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha a Vevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása valamilyen okból nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal

kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

#### **B) Írásbeli panasz**

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltatónak kötelessége megindokolni.

Az írásbeliség követelményének levél, e-mail, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

**C) A vevő panaszával elsődlegesen a Szolgáltatóhoz fordulhat a következő elérhetőségeken:**

Telefon: +36-70-329-9390, +36-70-329-8230

Email: bbgarden14@gmail.com

Levélben: Balasáné Ocskó Szilvia, 6044 Kecskemét-Hetényegyháza, Úrihegy tanya 193/B.

**D) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltatóval szemben felmerülő vitás ügyek (fogyasztói jogvita) egyszerű, gyors, bíróságon kívüli rendezése céljából a Vevő a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.**

A Szolgáltató székhelye szerinti illetékes békéltető testület:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Telefonszáma: (76) 501-525; (76) 501-532; (70) 702-8403

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

Honlap cím: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

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

Az eljárás megindításához a kérelemben az alábbiakat szükséges feltüntetni:

- a fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a panasszal érintett vállalkozás nevét, székhelyét,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre stb.); a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni,

- az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.

**E)** Az Európai Bizottság egy internetes felületet, az online vitarendezési platformot (OVR platform) működtet azon fogyasztók számára, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnének kérni egy semleges harmadik felet, azaz egy alternatív vitarendezési testületet a panasz kezelésére.

Az OVR platform az alábbi linken érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

Az online vitarendezés az Európai Unió valamennyi tagállamában, Izlandon, Norvégiában és Liechtensteinbe érhető el.

## **Egyéb rendelkezések**

**1.** A termékekről írt kritikák és egyéb kapcsolódó vélemények minden esetben a felhasználók álláspontját tükrözik, tartalmukért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltató fenntartja a jogot a politikai, a közízlést, üzleti érdekeit vagy törvényt sértő vélemények törlésére.

**2.** Megrendelésével kapcsolatos bármilyen kérdésével, észrevételével forduljon a Szolgáltatóhoz a [bbgarden14@gmail.com](mailto:bbgarden14@gmail.com) email címen, illetve a 06-70-329-9390, 06-70-329-8230 telefonszámon (munkanapokon 08:00-17:00 között).

**3.** Vevő további hasznos információkat a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/nyitolap> oldalon kaphat.

**4.** Jelen szerződés 2020. szeptember 04-től visszavonásig és/vagy módosításáig hatályos. Rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni, korábbi szerződésekre a hatályba lépést megelőző általános szerződési feltételek rendelkezései az irányadók.