

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A webáruházban vásárlásra érvényes regisztráció után van lehetőség.

A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amely magyar nyelvű.

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató (Vállalkozó) azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető.

Regisztráláskor az **ÁSZF-et** olvassa el, majd a pipára kattintva tudja elfogadni.

Az **ÁSZF** a regisztrálás előtt és után bármikor megtekinthető a **partitुरabolt.hu** oldal alján az **ÁSZF-re** kattintva.

Az elektronikus szerződés a Partitúra Zenemű- és Hangszer Webáruház (Szolgáltató), továbbiakban Vállalkozó és Felhasználó (Fogyasztó), továbbiakban Vásárló között jön létre a 45/2014. (II. 26.)

Kormányrendelet alapján, amely a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályait tartalmazza.

Áraink bruttó árak és magyar forintban (HUF) értendők.

AZ ÁRVÁLTOZTATÁS ÉS A TÉVEDÉS JOGÁT FENNTARTJUK!

Igyekezünk áraink és termékeink műszaki paramétereinél, képeinél a legnagyobb gondossággal eljárni, de ezekért felelősséget nem vállalunk!

Amennyiben minden igyekezetünk ellenére hibás ár került a termék mellé, vagy nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt "0" Ft-os, vagy "1" Ft-os ár jelenik meg, akkor a **Partitúra Webáruház nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében kedves megrendelőnk elállhat vásárlási szándékától.**

Áruházunk működésével kapcsolatban a Vásárlói tájékoztatóban talál hasznos információkat, vagy telefonon érdeklődhet a 34/311-743; 70/614-06-83-as számokon 9-17 óráig munkanapokon.

A megrendelés véglegesítésével (leadásával) a webáruház felületén és e-mailben kap információt:

- a leadott rendelés várható teljesítéséről a webáruház felületén tájékoztatjuk
- leadott rendeléséről e-mailben értesítjük
- postai küldeményteljesítés esetén a feladás időpontjáról és a postai kódról külön e-mailt küldünk, amely alapján követheti csomagját az interneten
- **személyes átvétel** és személyes fizetés (előre kifizetett átutalás, vagy bankkártyás fizetés) **esetén** az átadás időpontjáról és helyszínéről külön e-mailben, vagy telefonon értesítjük 72 órán belül
- személyes átvétel és **átutalásos fizetés** esetén az átutalandó összegről és az utalás adatairól 72 órán belül külön e-mailben értesítjük.
- az összeg beérkezése után az átadás időpontjáról és helyszínéről külön e-mailben, vagy telefonon értesítjük.
- postai átvétel és **átutalásos fizetés** esetén az átutalandó összegről és az utalás adatairól 72 órán belül külön e-mailben értesítjük, majd az összeg beérkezése után 48 órán belül postázzuk megrendelését.

Leadott rendelését webáruházunkban az **"Eddigi megrendelések"** menüpontban találhatja! Itt láthatja rendelése státuszát is, amelynek változásáról e-mailt küldünk.

Leadott rendelését törölheti az **"Eddigi megrendelések"** menüpontban a teljesítés megkezdéséig (a Státusz alatti X-re kattintva). Amennyiben már nem lát X-et, mert a státusz változott, csak **külön e-mailben mondhatja le rendelését!**

A megrendelésről a **Vásárló "Rendelés visszaigazolása"** tárgyú e-mailt kap amelyben a **Vállalkozó** közli:

- a megrendelés azonosítóját
- a megrendelés tartalmát és értékét
- postai megrendelés esetén az esetleges szállítási költséget (50.000 Ft felett átutalásos és bankkártyás fizetés esetén ingyenes, utánvétes rendelésnél 100.000 Ft felett ingyenes)

Megrendelése fizetési kötelezettséggel jár, amelyet megrendeléskor bankkártyával, előre utalással, személyes átvételnél személyesen, postai átvételnél utánvéttel is kifizethet.

A „**Rendelés visszaigazolása**” után egy újabb e-mailt küldünk 72 órán belül, amelyben rendelése státuszáról tájékoztatjuk (beszerzés alatt, csomagolás alatt, becsomagolt).

A rendelés státusza a rendelés feldolgozottsági állapotát mutatja:

- beérkezett rendelés státusza: **Leadott**
- **beszerzés alatt:** a termék nincs a webáruház készletén, megrendelve a nagykereskedelmi raktárból
- **csomagolás alatt:** a termék 2 munkanapon belül postázásra kerül
- **becsomagolt:** a termék 1 munkanapon belül postázásra kerül
- **elszállított:** a csomag 2 munkanapon belül megérkezik

A rendelés módosítása

Leadott rendelése darabszámait utólag módosíthatja, illetve töröltetheti a **Vállalkozóval** a rendelés leadása után e-mailben.

Keresse meg a **Rendelés visszaigazolása** e-mailt és kattintson a válaszra, majd módosítson a következőképpen:

- Megrendelés tartalmának sorszáma: (pl.) 2
- Eredeti rendelés darabszáma: (pl.) 14
- Módosított rendelés darabszáma: (pl.) 16

Ha szeretne még új tételt rendelni, ezt a webáruházon keresztül teheti meg a szokott módon.

Számlázás

Minden vásárlásról számlát állítunk ki.

A webáruházban leadott rendelésről csak 1 címre tudunk számlát írni.

Amennyiben több számlára van szüksége, külön rendelje meg mindegyik számlához tartozó árut (terméket) és a Megjegyzés rovatba (megrendelés végén jelenik meg) írja be: **együtt szeretném átvenni a következő rendeléseimet: (pl.) 4415, 4416, 4417.**

Tájékoztató az elállás jogáról:

Vásárlóinkat a 45/2014. (II. 26.) Kormány rendelet értelmében a következő jogok illetik meg:
Rendelését indoklás nélkül lemondhatja a rendelés leadásától kezdve az áru átvétele utáni 14 naptári napig e-mailben!

A rendelés lemondása, törlése, termék visszaküldése (elállás a szerződéstől)

- rendelését indoklás nélkül törölheti, vagy lemondhatja e-mailben a rendelés leadásától kezdve az áru átvétele utáni 14 naptári napig, amelyben a **Megrendelés azonosítóját tüntesse fel!**
- a rendelés lemondását mindig e-mailben igazoljuk vissza
- a megkapott terméket az átvétel időpontjától számítva **14 naptári napon belül visszaküldheti** (kivéve fafűvös hangszerek nádjait higiéniai okokból, hangszer húrokat, felbontott hang- és képfelvételeket), de előtte **e-mailben le kell mondania rendelését Megrendelés azonosítója feltüntetésével!**

A felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó (Vásárló) nem gyakorolhatja a fenti elállási jogot:

- olyan áru értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött,
- illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő,
- vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza,
- higiéniai okból fafűvös hangszerek nádjai (pl. klarinét, szaxofon, stb.),
- lezárt csomagolású felbontott klarinét, szaxofon nád (pl. Vandoren gyártmány),
- lezárt csomagolású felbontott hangszer húrok (pl. D'Addario gitárhúrkészlet),
- hang-, illetve képfelvétel példányára **vonatkozó szerződés - megrendelés - esetében**, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta (pl. CD, DVD, DVD-ROM)!

A következő pontokban a rendelés lemondásának részleteit ismertetjük:

- a webáruházban saját felületére belépve a rendelés törlése: **Eddigi megrendelések** menüpontban **X-re kattintva**
- **a rendelés lemondásáról e-mailt kap**
- amennyiben a **Státusz** alatt szöveges részt talál (pl. Beszerzés alatt, Csomagolás alatt, stb.) csak külön e-mailben tudja rendelését lemondani, amelyet a **Vállalkozó** a lemondás után töröl és **e-mailben visszaigazol**
- ebben az esetben lemondását legcélszerűbben a **Rendelés visszaigazolása** e-mail válaszra kattintásával teheti meg, majd írja be: **ezt a rendelésemet lemondom**
- amennyiben nem kéri a megrendelt terméket, és már feladásra került, nem kell átvennie a csomagot, de erről a rendelés lemondásról e-mailben köteles a **Vásárló** a **Vállalkozót** tájékoztatni az előző pontban leírtak szerint
- Ha felbontotta a csomagot és mégse kéri a terméket, az **átvételtől számított 14 naptári napon belül indoklás nélkül visszaküldheti**, de erről a rendelés lemondásról e-mailben köteles a **Vásárló** a **Vállalkozót tájékoztatni Megrendelés azonosítója** feltüntetésével!
- A visszaküldött csomagot a **Vásárló** a termék eredeti, gyári csomagolásában megfelelő gondossággal újra csomagolva (termékleírással, használati utasítással, tartós fogyasztási cikknél

jótállási jeggyel stb.) saját költségén köteles visszajuttatni a Vállalkozónak, kivéve, ha a Vállalkozó vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza

- A Vállalkozó köteles a Vásárló által kifizetett összeget (a termékkel elküldött számlán szereplő összeget) haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő tizennégy napon belül **visszatéríteni**
- **A Vállalkozó mindaddig visszatarthatja a visszafizetendő összeget, amíg a Vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte**
- Az elállási jog gyakorlása során a **Vásárló jóhiszeműen köteles eljárni**, jogát rendeltetésének megfelelően köteles gyakorolni. Ezen joggyakorlás **nem vezethet a joggal való visszaéléshez a Vásárló részéről** (Ptk. 1:5. §).
- Ha bankkártyával fizetett, kérjük a bankszámlaszámot és a bankszámla tulajdonos nevét is megadni a lemondáskor
- Ha utánvéttel fizetett, célszerű bankszámlaszámot és a bankszámla tulajdonos nevét is megadni a lemondáskor a gyorsabb ügyintézés érdekében
- **Utánvéttel, vagy portósan feladott csomagot a Vállalkozó nem vesz át!**
- **A visszatérítésről a Vállalkozó jóváíró számlát állít ki**
- **A Vásárló viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket!**
- A szokásostól eltérő fuvarozási módnál a többletköltséget a **Vásárló viseli**
- A Vásárlót ezenfelül egyéb költség nem terheli
- **A VÁLLALKOZÓ KÖVETELHETI AZ ÁRU NEM RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATÁBÓL, VAGY SÉRÜLTEN ÉRKEZETT TERMÉK MIATT KELETKEZETT KÁRÁNAK MEGTÉRÍTÉSÉT A VÁSÁRLÓTÓL!**
- A nem rendeltetészerű használatból, vagy sérülten érkezett árurol a **Vállalkozó** jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben a sérülés arányában megállapítja a termék értékcsökkenését és a visszatérítendő összeg nagyságát. Ezt a jegyzőkönyvet e-mailben elküldi a **Vásárlónak**.
- **A csökkentett visszatérítésről a Vállalkozó jóváíró számlát állít ki, amelyen szerepel az értékcsökkenés összege is!**

Rendelését az alábbi nyilatkozatmintán is lemondhatja!

2. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

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

Címzett: **Partitúra Webáruház – Soltész Kálmán egyéni vállalkozó**

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló **elektronikus úton kötött szerződés** tekintetében:

Megrendelés időpontja és Megrendelés azonosítója:

A megrendelt termék neve:

A megrendelt termék kódja:

Bankszámlaszámom, ahova a teljesített vételár visszafizetését kérem:

.....

A fogyasztó (megrendelő) neve:

A fogyasztó (megrendelő) címe:

A fogyasztó (megrendelő) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

.....

aláírás

Kelt:

Termékszavatosság

- Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti a kapott számla alapján
- A termék hibájának észlelésekor köteles a **Vállalkozót** azonnal e-mailben értesíteni, leírva a pontos hibajelenséget
- az e-mailen kívül más platformot (youtube, messenger, viber, skype stb.) **nem fogadunk el!**
- Telefonos reklamációt csak tájékoztatás jelleggel fogadunk el, **az e-mailben jelzett hiba alapján tudjuk a reklamációt érdemben kezelni!**
- A jelzett problémára 72 órán belül válaszolunk
- Amennyiben szabadság, leltár, ünnepnap miatt a **Vállalkozó** nem elérhető, a válaszadás ideje meghosszabbodhat!
- Ha a **Vásárló** postai úton, vagy futárral a **Vállalkozó** kérésére a terméket visszaküldi bevizsgálásra, a terméket kellő gondossággal becsomagolva, kell visszaküldeni!
- A csomag feladási költsége a fogyasztót (Vásárlót) terheli.
- **Portósan feladott csomagot nem veszünk át!**
- A **Vállalkozó** a termék megérkezésekor viedőfelvételt készít a csomag kibontásakor a későbbi félreértések elkerülése végett
- A **Vállalkozó** a termék megérkezése és kibontása után 14 naptári napon belül döntést hoz a reklamáció jogosságáról, amelyről jegyzőkönyvet vesz fel és e-mailben elküldi a **Vásárlónak**

Tájékoztató a jótállásról:

Újdonságok a szavatossági és jótállási előírásokban [ITT!](#)

A jótállásról infografika megtekinthető [ITT!](#)

Vásárlóinkat a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet és az azt módosító 270/2020. (VI. 12.) kormányrendelet szerint 2021. 01. 01-től a következő jogok illetik meg:

A Magyar Köztársaság területén fogyasztói szerződés keretében értékesített **új tartós fogyasztási cikkekre** (a továbbiakban: fogyasztási cikk) **10.000 Ft-os bruttó értékhatár felett** e rendelet szabályai szerint **jótállási kötelezettség terjed ki.**

Semmis az a megállapodás, amely az e rendeletben foglaltaktól a fogyasztó (Vásárló) hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

A jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez (a továbbiakban: forgalmazó, más néven Vállalkozó). A jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa (Vásárló) érvényesítheti.

Ha a gyártó a fogyasztási cikke az e rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a forgalmazót (Vállalkozót) megillető jogok a fogyasztói szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra (Vásárlóra).

A jótállás időtartama a bruttó eladási ártól függően a következő:

- **10.000-100.000 forintig: 1 év**
- **100.001-250.000 forintig: 2 év**
- **250.000 forint felett: 3 év**

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

Ha a *fogyasztó (Vásárló) a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyeztetí üzembe*, akkor a *jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.*

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

A Vállalkozó köteles a Vásárlónak a tartós fogyasztási cikkel együtt 10.000 Ft értékhatár felett - külön kérés nélkül - a jótállási jegyet átadni olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

A jótállási jegy száma a kifizetési bizonylatra (számlára) is rákerül, amelyet a **Vevőnek a Jótállási jeggyel együtt célszerű megőrizni** reklamáció esetére a jótállás lejártáig.

Ezenkívül magyar nyelvű használati utasítás is átadásra kerül.

A garanciális javítások a a gyártási hibából eredő meghibásodásokra terjednek ki.

A garancia feltételek a Használati útmutatóban (utasításban) **levő feltételek betartásával együtt érvényesek! Nem rendeltetésszerű használat esetén a jótállás nem érvényes.**

A jótállási jegyet közértetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a) a Vállalkozás nevét és címét,
- b) a fogyasztási cikk megnevezését, típusát, gyártási számát, továbbá - ahol alkalmazható - azonosításra alkalmas részeinek meghatározását,

- c) a gyártó és - külföldről származó termék esetén - az importáló nevét, címét,
 - d) a fogyasztót (Vásárlót) a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit,
 - e) a vásárlás vagy az üzembe helyezés időpontját.
 - f) a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállító személy aláírását.
 - g) fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó (Vásárló) a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek eljárását is kezdeményezheti
- A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó (Vásárló) törvényből eredő jogait nem érinti.

A JÓTÁLLÁSI IGÉNY AZ EREDETI SZÁMLÁVAL, VAGY EREDETI JÓTÁLLÁSI JEGGYEL ÉRVÉNYESÍTHETŐ!

Nem szükséges a jótállási igény érvényesítéséhez az eredeti csomagolás.

A fogyasztó (Vásárló) a kijavítás iránti igényét a forgalmazó (Vállalkozó) által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

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

A jótállás keretébe tartozó javítás esetén a forgalmazó (Vállalkozó), illetve a javítószolgálat a jótállási jegyen köteles feltüntetni:

- a) a javítási igény bejelentésének és a javításra átvétel időpontját,
- b) a hiba okát és a javítás módját,
- c) a fogyasztási cikk fogyasztó (Vásárló) részére történő visszaadásának időpontját,
- d) a jótállás - a kijavítás időtartamával meghosszabbított - új határidejét.

Termék meghibásodása esetén először keresse webáruházunkat telefonon vagy e-mailben, ahol tájékoztatjuk a teendőkről.

Visszaküldés esetén a hibás terméket webáruházunk címére kell feladni, megfelelő gondossággal becsomagolva, a Jótállási jeggyel együtt. Kérjük írásban a tapasztalt hiba leírását is mellékelni a csomagban.

A csomag feladási költsége a fogyasztót (Vásárlót) terheli.

Portósan feladott csomagot nem veszünk át!

A **Vállalkozó** a termék megérkezésekor videófelvételt készít a csomag kibontásakor a későbbi félreértések elkerülése végett.

Ha a termék nem javítható, cserére, vagy a vételár visszafizetésére kerül sor 8 napon belül.

Ha a termék javítható, de nem 15 nap alatt, a fogyasztót (Vásárlót) legkésőbb a 15. napon tájékoztatjuk a javítás várható időtartamáról.

Ha a termék 30 napon belül nem javítható, cserére, vagy a vételár visszafizetésére kerül sor a 30. napot követő 8 napon belül.

Ha a termék a jótállási idő alatt háromszor meghibásodott és negyedszer is elromlik, a Vállalkozás köteles a cserére.

A háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik.

Ha a tartós fogyasztási cikk kicserélésre nincs lehetőség, 8 napon belül a termék árának visszafizetésére kerül sor.

Ha a fentebb említett esetekben visszafizetésre kerül sor, webáruházunk által kiállított számla bemutatása esetén tudjuk a vételárat visszatéríteni!

Szállítási sérülés

A **Vásárló** a termék postai kiszállítása után rögtön köteles a csomag épségéről meggyőződni és a külsérelmi nyomok alapján a kiszállító MPL futárnál, vagy postai átvételnél az átadó postahivatali alkalmazottnál jegyzőkönyvet felvetetni.

Amennyiben a csomag felbontása után derül ki, hogy megsérült az áru (pl. köcsögduda törötten érkezett), a **Vásárlónak** haladéktalanul jelezni kell a **Vállalkozó** (webáruház) felé a gyorsaság miatt először telefonon, majd e-mailben a szállítási sérülést.

A csomagolóanyagokat és a sérült terméket meg kell őrizni, mert a Posta ezek alapján veszi fel a jegyzőkönyvet és indítja el a vizsgálatot.

A **Vállalkozó** a **Vásárló** jelzése alapján haladéktalanul intézkedik és tájékoztatja a **Vásárlót** a reklamáció pontos helyéről, melyik postahivatalban teheti ezt meg. Nagyobb városokban a kijelölt postahivatal foglalkozik az MPL szállítmányokkal.

A reklamációra bevitt csomagot a csomagolóanyagokkal és számlával együtt kell bemutatni, mert a számla alapján kerül majd a kártérítés kifizetésre.

Adatvédelem

A Partitúra Zenemű- és Hangszer Webáruház elkötelezett ügyfelei bizalmas és személyes információinak tiszteletben tartása és megőrzése iránt.

A webáruház meghatározott részeihez való hozzáférés az információk személyre szabása, illetve a látogatók pontosabb kiszolgálása érdekében regisztrációhoz kötött.

A Partitúra Zenemű- és Hangszer Webáruház nem adja el, nem adja bérbe és nem is kölcsönzi az ügyfeleire vonatkozó információkat más cégeknek illetve magánszemélyeknek.

Adatbiztonság

A Partitúra Zenemű- és Hangszer Webáruház elkötelezett az ügyfelek információinak védelme iránt.

A jogosulatlan hozzáférés és nyilvánosságra hozatal elkerülése, az adatok pontosságának biztosítása és a legmegfelelőbb adatfelhasználás érdekében a megfelelő fizikai, elektronikus és műszaki módszerekkel őrizzük és biztosítjuk az online módon gyűjtött információt.

Panaszügyintézés helye, ideje, módja

A **Vásárló** a termékkel vagy a **Webáruház** tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: Partitúra Webáruház - Soltész Kálmán egyéni vállalkozó

Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Szelim út 20.

Telefon: (+36 70) 614-0683, (+36 34) 311-743

e-mail: partiturabolt@gmail.com vagy info@partiturabolt.hu

- 1. Webáruházunk panaszokat csak telefonon és írásban fogad el az 5. pontban ismertetett módon. Személyes ügyintézésre nincs mód!**

2. A **Vásárló** telefonon is jelezheti panaszát a **Vállalkozó** (Webáruház) felé a gyorsabb ügyintézés érdekében.
3. Ha nem érte el telefonon a **Vállalkozót** (Webáruházát) és telefonszáma nincs titkosítva, (megjelenik telefonjainkon a nem fogadott hívások között az Ön telefonszáma) **visszahívjuk!**
4. **Amennyiben a kapott válasz nem kielégítő, vagy a Vállalkozó írásban is kéri a panasz rögzítését, e-mailben, vagy ajánlott postai levélben küldje el panaszát!**
5. **Panaszában feltétlenül tüntesse fel:**
 - Megrendelés azonosítóját
 - Nevét
 - Pontos címét
 - Telefonszámát
 - A termék pontos nevét
 - Írja le pontosan reklamációját (hibát)
6. Amennyiben telefonon nem éri el a **Vállalkozót** (Webáruházát), vagy 24 órán belül nem hívtuk vissza, írjon e-mailt, vagy ajánlott postai levelet az 5. pontban kért adatokat feltüntetve.
7. **Elektronikusan csak e-mailben küldött üzeneteket, panaszokat fogadunk el. Más platformon küldött üzeneteket (facebook, messenger, viber, skype stb.) nem fogadunk el!**
8. **Vállalkozó** az írásban benyújtott panaszról a beérkezést követően jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet 14 munkanapon belül e-mailben elküld a **Vásárlónak**.
9. A panasz elutasítása esetén a **Vállalkozó** az elutasítás indokáról tájékoztatja a **Vásárlót**, valamint arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti megadott címe alapján. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, vagy békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.
10. A **Vásárlónak 8 naptári napon belül nyilatkoznia kell e-mailben a Vállalkozónak, elfogadja-e a kapott választ.**

Amennyiben a **Webáruház** és **Vásárló** között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek közül választhat a **Vásárló**:

1. Panasztétel a **Fogyasztóvédelmi Hatóságnál** (2017. január 1-től a területileg illetékes járási hivataloknál) - <https://jarasinfo.gov.hu>
2. **Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya**
Címe: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.
Telefon: 34/309-303
Fax: 34/309-302
E-mail címe: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
3. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése a **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testületnél**
<https://www.kemkik.hu/hu/bekeltet-otilde-testulet>

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Képviselő: Dr. Rozsnyói György

E-mail címe: kemkik@kemkik.hu

4. **Webáruházunkat a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli!**
5. Békéltető testületi eljárásának kezdeményezése a **Vásárló** lakóhelye szerinti **Békéltető Testület**nél
<https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>
6. Békéltető Testületi eljárás kezdeményezése online:
<https://ec.europa.eu/odr>
[Békéltető video](#)
7. **Bírósági eljárás kezdeményezése**

Jelen Elektronikus Szerződés hatálybalépésének ideje 2021. január 1.

Partitúra Zenemű- és Hangszer Webáruház
Soltész Kálmán
kereskedelmi vezető