

# Általános Szerződési Feltételek

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Budapesti Közlekedési Zártkörűen működő Részvénytársaság (továbbiakban: BKV Zrt.), és az általa a [www.bkv.hu](http://www.bkv.hu) weboldalon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. ( a BKV Zrt. és a Megrendelő a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a [www.bkv.hu](http://www.bkv.hu) weboldalon keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a BKV Zrt. vagy közreműködője által történik.

## BKV Zrt. adatai:

**Név:** BKV Zrt.

**Székhely:** 1072 Budapest, Akácfa utca 15.

**Cégjegyzékszám:** 01-10-043037

**Adószám:** 12154481-4-44

**CSASZ szám:** 17781372-5-44

**Levelezési cím:** 1980 Budapest Pf. 11.

**Telefonszám:** +36/1-461-6500/11-883; +36/1-461-6500/12-922

**Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala (Kereskedelmi Osztály) által kiadott csomagküldő kereskedelmi tevékenység nyilvántartási száma:** 4477/A-1

**A Szolgáltató NAIH adatvédelmi nyilvántartási azonosítója:** 01839-0016

**Tárhely szolgáltató neve:** BKV Zrt.

**Tárhely szolgáltató székhelye:** 1072 Budapest, Akácfa utca 15.

**Tárhely szolgáltató e-mail címe:** [bkv@bkv.hu](mailto:bkv@bkv.hu)

Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldalról:

<http://www.bkv.hu/ftp/webshop/aszf> és letölthető az alábbi linkről:

<http://www.bkv.hu/ftp/webshop/aszf.pdf>

## 1. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK, A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

- 1.1.** A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.
- 1.2.** A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a [www.bkv.hu](http://www.bkv.hu) weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus áruházon át (a továbbiakban: BKV Zrt. - Webshop) történik.

- 1.3. A BKV Zrt. – Webshop-ban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges.
- 1.4. A megrendelés regisztrációhoz kötött. A regisztráció feltétele, hogy a regisztráló személy (a továbbiakban: Megrendelő) elfogadja a BKV Zrt. [adatvédelmi nyilatkozatát](#). Az adatszolgáltatás önkéntes alapon történik és az adatokat a BKV Zrt. csak a szolgáltatás megfelelő nyújtásához szükséges mértékben, az adatvédelmi nyilatkozatnak megfelelően kezeli.
- 1.5. A Felek megállapodnak, hogy vevő regisztrációs vagy megrendelési adatai között szereplő e-mail címen történő kommunikáció írásbeli kommunikációnak minősül, a vevő által megadott e-mail címre küldött levél kézbesítettnek minősül.
- 1.6. A BKV Zrt. – Webshop-ban feltüntetett árak bruttó összegek, melyek az ÁFA-t tartalmazzák. Futárszolgálat igénybevétele esetén a szállítási díj, valamint az esetleges utánvét díja külön kerül felszámolásra. A feltüntetett árak az esetleges csomagolás költségét is magukban foglalják.
- 1.7. A megrendelés elküldéséig a Megrendelőnek bármikor módja van a rendelési folyamatban visszalépni, a megadott adatait, és a kosárba tett termékeket módosítani, törölni.
- 1.8. A megrendelőlap kitöltésével és elküldésével a Megrendelő és a BKV Zrt. között szerződés jön létre.
- 1.9. A kiszállítást megelőzően, a megadott telefonos elérhetőségen történő megkereséssel a BKV Zrt. a megrendelést ellenőrizheti.
- 1.10. A BKV Zrt. fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések törlésére, ha a regisztrációnál kötelezően megadandó telefonszámon a megrendelés visszaigazolás dátumát követő 3 munkanapon belül, naponta végzett próbálkozás esetén sem tudja a Megrendelőt elérni. A BKV Zrt. a megrendelés törléséről a Megrendelő regisztrációkor megadott e-mail címére értesítést küld, melyet a Felek kölcsönösen a szerződéstől való elállásnak tekintenek.
- 1.11. Futárszolgálatlaltal történő házhozszállítás csak magyarországi szállítási cím esetén vehető igénybe. A megrendelt termékeket az MPL futárszolgálat szállítja ki.
- 1.12. A BKV Zrt. - Webshop Ügyfélszolgálat  
Cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15. IV. em. 436-os ajtó  
Fogadási idő: H-CS: 8.00 – 14.00; P: 8.00 – 13.00  
Telefon: +36/1-461-6500/11-883; +36/1-461-6500/12-922  
E-mail: [webshop@bkv.hu](mailto:webshop@bkv.hu)

## 2. REGISZTRÁCIÓ

### Személyes adatok

A Megrendelő regisztráció során megadott adatait tartalmazza, az adatkezelés hozzájáruláson alapul. A regisztrációkor megadott adatokat a rendszer tárolja, így később nincs szükség azok újbóli megadására. Amennyiben a Megrendelő a megadott adatain változtatni kíván, a belépés után lehetősége van adatlapjának kiegészítésére, módosítására (a „Felhasználói fiók”-on belül az „Adatmódosítás” feliratra kattintással).

## 3. A VÁSÁRLÁS MENETE

### 3.1. Termék kiválasztása, kosárba rakása

Az ajándéktárgyak mellett található kép csak illusztráció.

Az ajándéktárgy nevére vagy képére kattintva az ajándéktárgyról készült kép nagyobb méretben is megtekinthető.

A darabszám és az esetleges további paraméterek megadása után a „Kosárba” gombra kattintva a termék a kosárba helyezhető.

Több termék vásárlása esetén a „WEBSHOP” felíratra történő kattintással ismét a termékek listájából válogathat a Megrendelő.

### **3.2. Kosár**

A darabszám módosítható a mennyiség (vagy a részletek) oszlopban található szám felülírásával vagy a fel/le nyilakra történő kattintással.

A teljes tétel törölhető a sorok végén található piros „X” –re történő kattintással.

Tovább lépés a „Megrendelem” gombbal.

### **3.3. Szállítási, számlázási cím módosítása, számlázás**

A megrendelés elküldése során a szállítási és számlázási cím a regisztrációkor megadottak szerint jelenik meg. Abban az esetben, ha ezen változtatni kíván, úgy azt a megrendeléskor a megfelelő mezők módosításával megteheti.

#### Számlázás:

Vásárlásra mind természetes, mind jogi személynek, mind jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetnek lehetősége van, így minden esetben van lehetőség számla kiállítására.

Amennyiben a Megrendelő a vásárlásról számlát kér, a megrendelés során az erre kialakított négyzetet be kell jelölnie.

#### Számlaadás:

Személyes átvételnél:

- személyes átvétel esetén számlaigényét a fizetés előtt az átvétel helyszínén kell jeleznie. A számlát az átvétel időpontjában állítják ki.

Futárszolgálattal való szállítás - átutalás, vagy bankkártyás fizetés esetén:

- a számlát a termék(ek) mellé csomagoljuk, amely a kiszállítás díját is magába foglalja.

Futárszolgálattal való szállítás - utánvétel esetén:

- a számlát a termék(ek) mellé csomagoljuk, amely a kiszállítás és az utánvétel díját is magába foglalja.

### **3.4. Átvétel, fizetés**

A megrendelés során, szabadon választható az átvétel és a fizetés módja.

#### **a) Személyes átvétel esetén**

A megrendelések telefonon, illetve e-mailben történt visszaigazolását követően 5 munkanapja van a Megrendelőnek a megrendelt termék(ek) átvételére, mely a megjelölt helyszínen, nyitvatartási időn belül lehetséges.

Az átvétel helyszínén és idejében, a termék(ek) ára készpénzzel fizetendő.

#### **b) Futárszolgálattal történő kiszállítás esetén**

Termékeinket az MPL futárszolgálat szállítja ki a megadott szállítási címre.

A kiszállítás a megrendelés visszaigazolását követően, telefonos egyeztetés alapján történik.

Amennyiben az első kézbesítési kísérlet nem vezet eredményre, a futárszolgálat a küldemény érkezéséről és a kézbesítés megkísérléséről értesítőt hagy hátra, majd a következő munkanapon ismét megkísérli a küldemény kézbesítését. A második kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén az MPL a címhelyen ismételten értesítőt hagy, melyen feltünteti azt a postahelyet, illetve őrzési időt, ahol és ameddig a küldeményt a jogosult átveheti. A Megrendelő részéről szerződéstől való elállásnak minősül, ha a Megrendelő a küldeményt a második kézbesítési kísérletet

követően, az MPL által elhelyezett értesítésen megjelölt helyen és időpontig nem veszi át. Az értesítésen megjelölt napot követően az MPL a küldeményt visszaszállítja a BKV Zrt. - Webshop részére. Ebben az esetben a BKV Zrt. a Megrendelő által kifizetett összeget 30 (harminc) napon belül visszatéríti, azonban levonja abból a termék kiszállításával, és visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeit.

A Megrendelő köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és a termék(ek)en, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni.

Az átvétel zökkenőmentes lebonyolíthatósága érdekében a futárszolgálat felé megadjuk a Megrendelő telefonos elérhetőségét.

#### Fizetési lehetőségek futárszolgálattal történő házhozszállítás esetén:

- **Utánvét**  
A termék árát, a kiszállítás és az utánvét díját készpénzzel kell a futárnak megfizetni.
- **Bankkártyával történő fizetés**  
A termék árának és a szállítás díjának megfizetése a megrendeléskor az OTP Bank Nyrt. biztonságos oldalán történő online bankkártyás fizetéssel történik.
- **Átutalással történő fizetés**  
A megrendelés visszaigazoló e-mailben megadott számlaszámra utalással történik a fizetés.

#### A közlemény rovatban kötelezően feltüntetendő:

**WS** és **megrendelés azonosító sorszám** (Ennek hiányában a rendelt termék(ek) és a Megrendelő összerendelése nehézkes, bizonytalan, nem garantálható)

Az átutalt összeg beérkezését követően, telefonos egyeztetés alapján történik a termékek kiszállítása.

Amennyiben a megrendelés feladásától számított 5 munkanapon belül a megrendelt termék(ek) ára és a kiszállítás díja számlánkra nem érkezik meg, úgy a rendelést töröljük, amelyről a megadott e-mail címre értesítést küldünk.

#### **3.5. Megjegyzés**

A megjegyzés rovatban lehetőség van bármilyen további információ, kérés megadására, amelyet a megrendelő lapon nem volt lehetősége beírni.

Tovább lépés a „Tovább” gombbal.

#### **3.6. A Megrendelőnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés elküldéséig bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására.**

#### **3.7. Megrendelés véglegesítése, elküldése**

A Megrendelő a Jóváhagyás pontban leellenőrizheti az összes, általa megadott adatot. Változtatásra a „Vissza” gombra kattintva van lehetőség.

Az ÁSZF elfogadásával (jelölő négyzetbe történő klikkeléssel) egyidejűleg a Megrendelő tudomásul veszi, hogy a megrendelés elküldésével a BKV Zrt. és a Megrendelő közt szerződés jön létre, mely egyben a Megrendelőre nézve fizetési kötelezettséget keletkeztet.

A „Megrendelés elküldése” gombra kattintva a megrendelés elküldésre kerül. Bankkártyás fizetés választása esetén a „Megrendelés elküldése” gomb helyett a „Tovább a bankkártyás fizetésre” gomb jelenik meg, amelyre kattintva végezhető el a fizetés. Ekkor a program a bank biztonságos oldalára irányítja a Megrendelőt. A bankkártyás fizetést követően a program visszalép a BKV Zrt. – Webshop-ba, ahol értesítés jelenik meg a sikeres megrendelésről.

#### **4. ELKÜLDÖTT MEGRENDELÉS**

A Megrendelő a megrendelés elküldését követően a megadott e-mail címére egy visszaigazoló e-mailt kap, amelyben az elküldött megrendelésén szereplő adatok és megrendelésének azonosítója feltüntetésre kerül.

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 7.30 és 14.00 között történik. A megjelölt időponton kívül érkező megrendelések, beérkezésüket követő első munkanapon kerülnek feldolgozásra.

A megrendelést követő 2 munkanapon belül a regisztráció során megadott telefonszámon munkatársunk szükség esetén felveszi a Megrendelővel a kapcsolatot további egyeztetés céljából.

A raktárkészlet gyors változásai miatt kivételes esetben előfordulhat, hogy egyes termékek annak ellenére, hogy valójában nincsenek raktáron megrendelhetők. Az ilyen tévedésekért a BKV Zrt. - Webshop felelősséget nem vállal, a hiba felismerését követően tájékoztatja a vásárlót. Ha a megrendelt termék nem áll rendelkezésre, a BKV Zrt. erről haladéktalanul tájékoztatást küld és az előre kifizetett ellenértéket visszautalja, a tájékoztatást követően legkésőbb 14 napon belül. A visszautalással kapcsolatban a Megrendelőt semmilyen többletköltség nem terheli.

#### **5. SZÁLLÍTÁSI, UTÁNVÉT DÍJAK**

Bruttó 10.000 Ft összegű megrendelésig:

Kiszállítás díja: 1700 Ft

Utánvét díja: 340 Ft

A díjak az áfa-t tartalmazzák.

Bruttó 10.000 Ft feletti rendelési szándék esetén a Megrendelő köteles a megrendelés elküldése előtt egyeztetni a BKV Zrt. Webshop ügyfélszolgálatával a kiszállítási és utánvételi díjak tekintetében, mivel ezek összege módosulhat.

#### **6. AJÁNLATI KÖTÖTTSÉG, VISSZAIGAZOLÁS**

**6.1.** A Megrendelő által elküldött megrendelés megérkezését a BKV Zrt. késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja a Megrendelő részére, amely visszaigazoló e-mail tartalmazza a Megrendelő 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 költséget és a fizetendő végösszeget. Ez a visszaigazoló e-mail kizárólag tájékoztatja a Megrendelőt arról, hogy a megrendelése a BKV Zrt.-hez megérkezett.

- 6.2.** Ha a Megrendelő a rendelését már elküldte a BKV Zrt. részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell a BKV Zrt. felé.
- 6.3.** A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak az irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

## **7. KÉRDÉSEK, ÉSZREVÉTELEK**

A megrendelés azonosító számára hivatkozva lehet munkatársunknál kérdést feltenni, illetve észrevételt bejelenteni.

Észrevétel esetén, munkanapokon keresheti ügyfélszolgálatunkat 07.30 és 14.00 óra között a +36/1-461-6500 központi számról kért 11-883-as vagy 12-922-es melléken, illetve a webshop@bkv.hu e-mail címen, vagy személyesen, illetve levélben a következő elérhetőségeken:

BKV Zrt. - Webshop Ügyfélszolgálat:

Cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15. IV. em. 436-os ajtó

Nyitvatartási ideje:

H-CS: 8.00-14.00 óráig;

P: 8.00-13.00 óráig;

Szombat - Vasárnap zárva.

Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.

## **8. ELÁLLÁSI JOG**

Az itt leírtak kizárólag azon Megrendelőre vonatkozik, aki szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében a Megrendelő jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a termék átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

A Megrendelő a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

A Megrendelőt nem illeti meg az elállási jog - lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Megrendelő a csomagolást felbontotta, illetve olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Megrendelő személyére szabtak.

### **8.1. ELÁLLÁSI JOG GYAKORLÁSA**

- 8.1.1.** Ha a Megrendelő elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) jelen ÁSZF-ben feltüntetett elérhetőségekre valamelyikére, a BKV Zrt. részére. Ebből a célból a Megrendelő felhasználhatja a következő linken keresztül elérhető [elállási nyilatkozat](#)-mintát is. A Megrendelő határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát a BKV Zrt. részére.
- 8.1.2.** A Megrendelőt terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 8. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.
- 8.1.3.** A BKV Zrt. e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Megrendelő elállási nyilatkozatának megérkezését.
- 8.1.4.** Írásban történő elállást érvényesnek kell tekinteni, ha a Megrendelő az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14-ik naptári napon) elküldi a BKV Zrt-nek.
- 8.1.5.** Postai úton történő jelzéskor a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a BKV Zrt. a határidő számítás szempontjából. A Megrendelő levelét ajánlott küldeményként kell postára adnia.
- 8.1.6.** A Megrendelő elállása esetén köteles a megrendelt terméket indokolatlan késelem nélkül a BKV Zrt. részére visszajuttatni (vagy személyesen, vagy postai úton), legkésőbb elállási nyilatkozatának közzétételétől számított 14 napon belül a következő címre:  
Cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15. IV. em. 436-os ajtó  
Nyitvatartási ideje:  
H-CS: 8.00-14.00 óráig;  
P: 8.00-13.00 óráig;  
Szombat - Vasárnap zárva.
- 8.1.7.** A határidő betartottnak minősül, ha a Megrendelő a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.
- 8.1.8.** A termék BKV Zrt. címére történő visszaküldésének költsége a Megrendelőt terheli.
- 8.1.9.** A BKV Zrt. a „címezett fizet” megjelöléssel visszaküldött csomagot nem veszi át, az ebből eredő visszaszolgáltatási késelem a Megrendelő vonatkozásában az elállási jog gyakorlására vonatkozóan jogvesztő. A termék visszaküldésének költségén, illetve a 8.1.10. pontban megjelölt költségen kívül az elállás kapcsán a Megrendelőt semmilyen más költség nem terheli.
- 8.1.10.** Ha a Megrendelő eláll a szerződéstől, a Megrendelő elállási nyilatkozatának kézhezvétele, illetve a termék visszaszolgáltatásának megtörténte időpontjától számított (amelyik később következik be) 14 napon belül a BKV Zrt. visszatéríti a Megrendelő által fizetett valamennyi díjat (ideértve a kiszállításért fizetett költséget is), kivéve azokat a többletköltségeket, melyek a miatt merültek fel, hogy a Megrendelő a BKV Zrt. által felkínált, legolcsóbb szokásos szállítási módtól eltérő szállítási módot választott.
- 8.1.11.** A visszatérítéskor a BKV Zrt. a Megrendelő által megjelölt számlaszámra utalással teljesíti a termék(ek) értéke és az esetleges szállítási díj visszafizetését.
- 8.1.12.** A Megrendelő kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.
- 8.1.13.** A BKV Zrt. követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

## 9. JÓTÁLLÁS

- 9.1.** A BKV Zrt.-t termékeire vonatkozóan a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, és az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) kormányrendelet (továbbiakban: Rendelet) alapján jótállási kötelezettség terheli, amely azt jelenti, hogy a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba a termék nem rendeltetésszerű használatára vezethető vissza.
- 9.2.** A jótállás időtartama (a jótállási idő) a tényleges teljesítéstől, tehát a terméknek a Megrendelő részére történő átadástól számítódik. Tartós fogyasztási cikkek minősülnek a Rendelet mellékletében felsorolt termékek, melyekre a jogszabály egy éves kötelező jótállási időtartalmat ír elő. A Rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített termékekre vonatkozik. Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Megrendelő részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát
- Szakszerűtlen üzembe helyezés
  - Rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása, - helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
  - Elemi kár, természeti csapás okozta.

### Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Megrendelő:

- Elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a BKV Zrt.-nek a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne,
  - Ha a BKV Zrt. a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy a kötelezettségének megfelelő határidőn belül, nem tud annak eleget tenni, a Megrendelő a vételár arányos leszállítását igényelheti, vagy a hibát a BKV Zrt. költségére kijavíttathatja vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
  - Ha a Megrendelő a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a BKV Zrt. köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.
  - A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Megrendelő által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Megrendelő érdekeit kímélve kell elvégezni. A BKV Zrt.-nek törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt az Megrendelő a terméket nem tudja rendeltetészerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.
- 9.3.** A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a BKV Zrt.-t terhelik.
- 9.4.** A BKV Zrt. jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
- 9.5.** A Megrendelőt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt

egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül a Megrendelőt a jóállásból fakadó jogok a 10.1 és a 10.2 pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

- 9.6. A jóállás nem érinti a Megrendelő jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.
- 9.7. Ha a Felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, a Megrendelő Békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a 13.2. pontban feltüntetettek alapján.

## 10. SZAVATOSSÁG

### 10.1. Kellékszavatosság

- 10.1.1. A Megrendelő a BKV Zrt. hibás teljesítése esetén a BKV Zrt.-vel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. A Megrendelő az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a hibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl a Megrendelő kellékszavatosságot nem érvényesíthet.
- 10.1.2. A Megrendelő – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek teljesítése lehetetlen, vagy a BKV Zrt. számára más igényhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Megrendelő nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a BKV Zrt. költségére a Megrendelő is kijavíttathatja, illetve – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- 10.1.3. A Megrendelő a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a BKV Zrt. adott okot.
- 10.1.4. A Megrendelő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a BKV Zrt.-vel.
- 10.1.5. A Megrendelő közvetlenül a BKV Zrt.-vel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.
- 10.1.6. A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Megrendelő igazolja, hogy a terméket a BKV Zrt.-től vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a BKV Zrt. csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Megrendelő részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a BKV Zrt. bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Megrendelőnek felróható okból keletkezett, nem köteles a Megrendelő által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Megrendelő köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.
- 10.1.7. Ha a Megrendelő a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

### 10.2. Termékszavatosság

- 10.2.1.** A termék (ingó dolog) hibája esetén a Megrendelő – választása szerint – az 10.1. pontban meghatározott kellékszavatossági jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.
- 10.2.2.** A Megrendelőt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Megrendelő a gyártóval szemben érvényesítheti.
- 10.2.3.** Termékszavatossági igényként a Megrendelő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Megrendelőnek kell bizonyítania.
- 10.2.4.** Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- 10.2.5.** Termékszavatossági igényét a Megrendelő a termék gyártói forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultság elvész. A Megrendelő 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 Megrendelő a felelős.
- 10.2.6.** A Megrendelő termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (BKV Zrt.) szemben gyakorolhatja.
- 10.2.7.** A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.
- 10.2.8.** A gyártó, forgalmazó (BKV Zrt.) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:
- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
  - a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
  - a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.
- 10.2.9.** A gyártónak, forgalmazónak (BKV Zrt.) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

## **111. FELELŐSSÉG**

- 11.1.** A Weboldalon található információk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért a BKV Zrt. nem vállal felelősséget.
- 11.2.** A Megrendelő a Weboldalt kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a BKV Zrt. nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért, a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.
- 11.3.** A BKV Zrt. kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért. A Megrendelő teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, a BKV Zrt. ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

- 11.4.** A Megrendelő által a Weboldal használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a BKV Zrt. jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a BKV Zrt. jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.
- 11.5.** Az Internet globális jellege miatt a Megrendelő elfogadja, hogy a Weboldal használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a Weboldal használatával összefüggő bármely tevékenység a Megrendelő államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag a Megrendelőt terheli a felelősség.
- 11.6.** Amennyiben a Megrendelő a Weboldalon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a BKV Zrt.-nek. Amennyiben a BKV Zrt. jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.
- 11.7.** A BKV Zrt.-t nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

## **12. SZERZŐI JOGOK**

- 12.1.** A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. A BKV Zrt. a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Weboldalon, valamint a Weboldalon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).
- 12.2.** A Weboldal tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a BKV Zrt. előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a BKV Zrt. előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.
- 12.3.** Jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Megrendelőnek a Weboldal felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Weboldal rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a BKV Zrt. előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

## **13. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI, PANASZKEZELÉSI LEHETŐSÉGEK**

### **13.1. Panaszügyintézés**

A Megrendelő a termékkel vagy a BKV Zrt. tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

Cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15. IV. em. 436-os ajtó

Fogadási idő: H-CS: 8.00 – 14.00; P: 8.00 – 13.00

Telefon: +36/1-461-6500/11-883; +36/1-461-6500/12-922

Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.

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

A BKV Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a BKV Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a Megrendelőnek.

Az írásbeli panaszt a BKV Zrt. 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a BKV Zrt. és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja.

### **13.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben a BKV Zrt. és a Megrendelő között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a BKV Zrt.-vel való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Megrendelő számára:

- Bejegyzés a vásárlók könyvébe.  
A vásárlók könyve a BKV Zrt. Ügyfélszolgálatán elérhető. Az ide írott bejegyzésekre a BKV Zrt. 30 napon belül írásban válaszol.
- Panasztétel a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál.  
Amennyiben a Megrendelő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.  
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetőségei:  
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20.  
Internetes elérhetőség: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)  
Központi telefonszám: +36/1-459-4800, Fax: +36/1-210-4677
- Békéltető testület.  
A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Megrendelő eljárást kezdeményezhet a BKV Zrt. székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél. A Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.  
A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)  
Telefon: +36/1-488-2131
- Bírósági eljárás.  
A Megrendelő 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 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint.

#### **14. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

**14.1.** A BKV Zrt. - Webshop információs rendszerének, biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal. A Weboldalon való vásárlás feltételezi a Megrendelő részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

**14.2.** A BKV Zrt. a weboldalon csak a háztartásban használatos mennyiségekre vonatkozó rendeléseket szolgál ki.

**14.3.** A BKV Zrt. bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A módosításokat a BKV Zrt. azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalakon közzéteszi. A Megrendelő a weboldalak használatával elfogadja, hogy rá nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

A BKV Zrt. - Webshop használatával a Megrendelő kijelenti, hogy a felhasználási feltételeket megértette, azokat tudomásul vette, és az oldal használatának feltételeként elfogadja.

Hatályos: 2015. december 15-től visszavonásig és/vagy módosításáig. Rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni, korábbi szerződésekre a hatályba lépést megelőző általános szerződési feltételek rendelkezései az irányadóak.