

# Fogyasztóvédelmi tájékoztató

## 1. Szolgáltató

Tájékoztatjuk, hogy jelen webhelyet a

**WPViking Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: WPViking Kft.

Cégjegyzékszám: 09-09-026860

Adószám: 25173749-2-09

Székhely: 4200 Hajdúszoboszló, Kösialja utca 16.

Üzleti tevékenység helye: 1093 Budapest, Lónyay utca 7. II. em./40. – 40 kapucsengő

Postacím: 1093 Budapest, Lónyay utca 7. II. em./40. – 40 kapucsengő

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

Webhely: <https://wpkurzus.hu/>

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

Jelen webhely:

<https://wpkurzus.hu/>

internetcímen elérhető webhely, az azon elérhető weboldalak és aloldalak.

## 2. Hibás teljesítés

Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás, illetve a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha Ön a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a digitálistartalom-szolgáltatás vagy a digitálisszolgáltatás-nyújtás hibája az Ön digitális környezetébe való szakszerűtlen integrálásából fakad, feltéve, hogy

- a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás integrálását a Szolgáltató végezte el, vagy az integrálást a Szolgáltató felelősségvállalása mellett végezték; vagy

- a digitális tartalmat, illetve a digitális szolgáltatást Önnek kell integrálnia, és a szakszerűtlen integrálást a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott integrálási utasítások hiányosságai okozták.

Amennyiben Ön nem digitális szolgáltatást vásárol, vélemezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli. Nem digitális szolgáltatás vásárlása esetén tehát a teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás vásárlása esetén, ha a szerződés egyszeri szolgáltatásról vagy egyedi szolgáltatási cselekmények sorozatáról rendelkezik, a Szolgáltató azért a hibáért felel - ideértve a szerződésszerűség fenntartásához szükséges frissítéseket és biztonsági frissítéseket is -, amely a digitális tartalom szolgáltatása vagy a digitális szolgáltatás nyújtása esetén a teljesítés időpontjában fennáll.

Ha a szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a Szolgáltató felel a digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatással kapcsolatos hibáért, amennyiben a hiba a szerződésben meghatározott időtartam alatt következik be, vagy válik felismerhetővé.

Digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás vásárlása esetén, ha szerződés egyszeri szolgáltatásról vagy egyedi szolgáltatási cselekmények sorozatáról rendelkezik, az ellenkező bizonyításig vélemezni kell, hogy a teljesítés időpontjától számított egy éven belül az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

Ha a szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a szerződés szerinti időtartam alatt felismert hibával érintett szolgáltatás a szolgáltatás szerződés szerinti teljesítésének időszakában szerződésszerű volt.

Nem állapítható meg hibás teljesítés, ha a szerződés megkötésekor Ön külön tájékoztatást kapott arról, hogy a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás valamely konkrét tulajdonsága eltér a szerződésszerű teljesítés vagy a teljesítés szerződésszerűségének fenntartásához szükséges frissítésre vonatkozó követelményektől, és a szerződés megkötésekor Ön ezt az eltérést külön, kifejezetten elfogadta.

Nem teljesít hibásan a Szolgáltató, ha bizonyítja, hogy az Ön digitális környezete nem kompatibilis a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki követelményeivel, és erről a szerződés megkötését megelőzően világos és közérthető módon tájékoztatta Önt.

Ön digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás vásárlása esetén köteles együttműködni a Szolgáltatóval annak érdekében, hogy a Szolgáltató - a műszaki szempontból rendelkezésére álló és az Ön számára a legkisebb beavatkozást igénylő eszközök alkalmazásával - meggyőződhessen arról, hogy a hiba oka az Ön digitális környezete.

Ha Ön digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás vásárlása esetén nem tesz eleget az előző pontban előírt együttműködési kötelezettségének, miután a Szolgáltató e kötelezettségről a szerződéskötést megelőzően világosan és érthető módon tájékoztatta, Önt terheli annak bizonyítása, hogy

- egyszeri szolgáltatásról vagy egyedi szolgáltatási cselekmények sorozatáról szóló szerződés esetén a teljesítést követő egy éven belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, vagy

- a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról szóló szerződés esetén a szerződés szerinti időtartam alatt felismert hibával érintett szolgáltatás, a szolgáltatás szerződés szerinti teljesítésének időszakában nem volt szerződésszerű.

### **3. Kellékszavatosság**

Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Az aránytalan többletköltség fennállásának megállapításakor a Szolgáltatónak figyelembe kell vennie valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Szolgáltató nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és az Ön által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha Önnek a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, úgy:

- digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás vásárlása esetén a Ön igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől elállhat, de a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki;

- nem digitális szolgáltatás nyújtása esetén Ön igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a Szolgáltató költségére kijavíthatja, illetve mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat.

A kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jog gyakorlása esetén a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki jellemzőitől függően a Szolgáltató megválaszthatja a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás szerződésszerűvé tételének módját.

Az Ön digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás kijavítására vagy kicserélésére vonatkozó kellékszavatossági jogának gyakorlása esetén a Szolgáltató - a fogyasztó számára okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás jellegére és céljára figyelemmel - köteles a teljesítést a hiba Ön általi közlésétől számított észszerű időn belül térítésmentesen szerződésszerűvé tenni. Az észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor Ön közölte a hibát a Szolgáltatóval.

Ön digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás vásárlása esetén akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, illetve a szerződést megszüntetni, ha

- a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen, vagy az a Szolgáltatónak aránytalan többletköltséget eredményezne;
- Szolgáltató az – Ön számára okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás jellegére és céljára figyelemmel - a teljesítés térítésmentes és a közléstől számított észszerű időn belüli szerződésszerűvé tételére vonatkozó kötelezettségének nem tett eleget;
- ismételten teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte a teljesítés szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy a szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a Szolgáltató nem vállalta a szolgáltatás szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy az Önnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja a szolgáltatást szerződésszerűvé tenni.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik az Önnek szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint az Ön részére ténylegesen nyújtott szolgáltatás értékének különbözetével.

Ha a szerződés meghatározott időtartamon keresztül nyújtott folyamatos digitális szolgáltatásról rendelkezik, az ellenszolgáltatás arányos leszállításának arra az időtartamra kell vonatkoznia, amely időtartam alatt a szolgáltatás nem volt szerződésszerű.

Az Ön szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha Ön hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni a szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ön jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Ön a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül 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 jogosult felelős. Ugyanakkor Szolgáltató felhívja figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

Digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás vásárlás esetén, ha a Szolgáltató az indokolatlan késedelem nélkül és a szerződéskötéskor rendelkezésre álló legfrissebb verzióban történő teljesítési kötelezettségének nem tesz eleget, Ön köteles a Szolgáltatót felhívni a teljesítésre. Ha az Ön felhívása ellenére a Szolgáltató a digitális

tartalom vagy a digitális szolgáltatás késedelem nélküli vagy a felek által elfogadott póthatáridőn belüli szolgáltatását vagy nyújtását elmulasztja, Ön megszüntetheti a szerződést.

Digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás vásárlás esetén Ön a Szolgáltató teljesítésre való felhívása nélkül megszüntetheti a szerződést, ha

- a Szolgáltató a digitális tartalom szolgáltatását vagy a digitális szolgáltatás nyújtását nem vállalta, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy nem fogja szolgáltatni a digitális tartalmat, illetve nem fogja nyújtani a digitális szolgáltatást; vagy

- a felek megállapodása alapján vagy a szerződéskötés körülményeiből nyilvánvaló, hogy az Ön számára elengedhetetlen a meghatározott időpontban történő teljesítés, és a Szolgáltató ezt elmulasztja.

A szerződés megszüntetése esetén a Szolgáltató megakadályozhatja, hogy Ön tovább használja a digitális tartalmat vagy a digitális szolgáltatást, így különösen a digitális tartalmat vagy a digitális szolgáltatást az Ön számára hozzáférhetetlenné teheti, vagy letilthatja az Ön felhasználói fiókját.

#### **4. Jótállás**

Szolgáltató nem forgalmaz jogszabály által elrendelt kötelező jótállás alá eső dolgokat.

#### **5. Indokolás nélküli elállási/felmondási jog**

Ön a szerződéskötéstől számított 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéstől, de e jogát csak a teljesítés megkezdése előtt gyakorolhatja. Önt nem illeti meg az elállási jog, ha a Szolgáltató az Ön kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és Ön e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

Ha szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult a szerződéskötéstől számított 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

A teljesítés az online tanácsadás esetében a megrendelés a tanácsadásra lefoglalt kezdő időpontban, tehát a tanácsadáson való részvételi lehetőség hozzáférhetővé tételével kezdődik meg.

Ön elállási/felmondási nyilatkozatát bármilyen módon bejelentheti, akár szóban akár írásban.

**Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni vagy bejelenteni az alábbi elérhetőségek egyikére:**

WPViking Kft.

Postacím: 1093 Budapest, Lónyay utca 7. II. em./40. – 40 kapucsengő

E-mail cím: support@wpkurzus.hu

**Ebből a célból felhasználhatja az alábbi linken letölthető elállási/felmondási nyilatkozatmintát is:**

► elállási/felmondási nyilatkozatminta

Illetve annak tartalmát innen kimásolhatja:

--

### **Elállási/felmondási nyilatkozatminta**

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

Címzett: WPViking Kft.

Postacím: 1093 Budapest, Lónyay utca 7. II. em./40. – 40 kapucsengő

E-mail cím: support@wpkurzus.hu

Alulírott ..... kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás/ok adásvételére vonatkozó szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

--

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi írásbeli elállási/felmondási nyilatkozatát, vagy a határidő utolsó napján szóban bejelenti azt. Önt terheli annak bizonyítása, hogy az elállási/felmondási jogát az itt írtaknak megfelelő módon és határidőben gyakorolta.

Az elállás/felmondás elfogadása után az elszámolás megtörténik, legfeljebb az elállás/felmondás elfogadásától számított 14 napon belül. Elállás esetén a Szolgáltató az elállással érintett szolgáltatás díjat és az Ön által a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódóan a Szolgáltató felé megfizetett költségeket köteles visszatéríteni az Ön részére.

Ha a Szolgáltató az Ön kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést – az Ön teljesítés megkezdését követő felmondása esetén köteles a Szolgáltató által a felmondás közlésének időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a megfizetni.

### **Az elállás/felmondás joghatásai**

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, a szerződést haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást.

Ha Ön kérte, hogy az elállási/felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén Ön köteles megtéríteni Szolgáltató számára a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Hasonlóképpen Szolgáltató visszatéríti az Ön által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általa nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

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

## **Az elállási jog alóli kivételek:**

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) alapján a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát:

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést az Ön kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és Ön tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom – így az online hozzáférhető, illetve letölthető tartalmak - tekintetében, ha a Szolgáltató az Ön kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és Ön e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási/felmondási jogát, továbbá az Ön ezen nyilatkozatáról szóló visszaigazolást is megküldte a Szolgáltató az Ön számára;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően Ön a csomagolást felbontotta.

## **6. Visszafizetési garancia**

Amennyiben Ön nem elégedett a megrendelt kurzuscsomaggal, a hozzáférés biztosításától számított 30 napon belül lehetősége van jelezni a Szolgáltatónak pénzvisszafizetési igényét, mely esetben a Szolgáltató a vételárat visszatéríti az Ön részére.

A visszafizetési garancia érvényesítéséhez a <https://wpkurzus.hu/penzvisszafizetesi-igenylo/> linken elérhető „Pénzvisszafizetési igénylő” elnevezésű űrlap kitöltése, majd Szolgáltató részére történő elküldése szükséges. A visszatérítéshez a Szolgáltató kizárólag banki átutalással történő fizetési módot alkalmaz.

A visszafizetési garancia érvényesítése az 5. fejezetben írt elállási/felmondási jogtól független jogosultsága Önnek.

## **7. Panasztételi lehetőségek, vitarendezési fórumok**

Az alábbiakban az általános szerződési feltételek vonatkozó rendelkezéseinek idézésével tájékoztatjuk a panasztételi és vitarendezési lehetőségekről.

7.1. Felhasználó a Szolgáltató szolgáltatására, tagjának, alkalmazottjának vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek a digitális tartalom, illetve a szolgáltatás fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a digitális tartalom, illetve a szolgáltatás minőségére vonatkozó panaszával levélben és elektronikus levélben fordulhat Szolgáltatóhoz az alábbi elérhetőségeken:

**WPViking Kft.**

Postacím: 1093 Budapest, Lónyay utca 7. II. em./40. – 40 kapucsengő

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

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Felhasználó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben, igazolható módon megválaszolja.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

A Felhasználó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Felhasználó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

A Szolgáltató a Felhasználó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Felhasználót arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.



Amennyiben a Felhasználó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Felhasználó a következő szervekhez fordulhat.

## 7.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Felhasználó (fogyasztó) digitális tartalom, illetve a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A békéltető testületek illetékessége:

Budapesti Békéltető Testület illetékessége:

Budapest;

Baranya Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye;

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye;

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye;

Fejér Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye;

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye;

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye;

Pest Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Pest vármegye.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület illetékes:

## **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: +36 52 500 710; +36 52 500 745

Fax: +36 52 500 720

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

Webhely: <https://www.hmbekeltetes.hu/>

Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére. A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiektől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

### **Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.**

A békéltető testület – amennyiben a fogyasztó külön nem kéri a személyes meghallgatást – a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg.

Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a békéltető testület az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala 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 jogokról és kötelezettségekről.

7.3. Ha Felhasználó az Európai Unióban él, az interneten vásárolt termékre, szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

### **Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja**

Webhely: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnének kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

7.4. Felhasználó a digitális tartalom minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok> oldalon.

Felhasználó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

## **Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal**

### **Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

#### **Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.

Postacím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46

Telefon: +36 52 533 924

E-mail: [fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu)

Webhely:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/hajdu-bihar/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

#### 7.5. Képviseleti kereset

Az arra feljogosított szervezetek képviseleti kereseteket indíthatnak azon vállalkozásokkal szemben, amelyek megsértik az uniós és a magyar fogyasztóvédelmi jogot. A szervezetek kérhetik a bíróságtól a fogyasztókat érintő jogsértő magatartás megszüntetését, megtiltását, a jogsérelem orvoslását, kártérítést, kijavítást vagy akár árleszállítást is.

A fogyasztó bejelentésével közvetlenül nem indíthat és általában nem kezdeményezhet képviseleti keresetet. Kivétel ez alól az ügyészség, akihez kérelmet nyújthat be, melyben kezdeményezheti, hogy az ügyészség fontolja meg képviseleti kereset benyújtását. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat a Főügyészségek látják el, melyek elérhetőségei itt olvashatók: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fougyeszsegek/>

A képviseleti keresetet a közérdekvédelmi ügyész indítja meg, de azt bárki kezdeményezheti az ügyészségen. A kezdeményezés minden fogyasztó számára ingyenes. A képviseleti kereset benyújtásáról az ügyész dönt, és akkor fordul bírósághoz, ha annak törvényi feltételei fennállnak. A képviseleti keresetet az ügyész nem az egyéni fogyasztó (bejelentő) érdekében indítja meg, hanem minden olyan személy érdekében, akit a jogsértés érint, vagy érinthet. A fogyasztói érdekeket a bíróság előtt a közérdekvédelmi ügyész képviseli, a fogyasztók személyesen nem vesznek részt a perben, így nem kell gondoskodni jogi képviseletről, és perköltség sem hárul rájuk.

A további feljogosított szervezetek hivatalból, a hozzájuk érkező fogyasztói jelzéseken, valamint a hatósági ellenőrzéseken keresztül szereznek tudomást azokról a fogyasztói érdekeket sértő tevékenységekről, amelyekkel szemben saját hatáskörben meghozott döntés alapján képviseleti keresetet is indíthatnak.

A képviseleti keresetek indítására jogosult feljogosított szervezetek jegyzékét a fogyasztóvédelemért felelős miniszter honlapján teszi közzé. A feljogosított szervezetek jegyzéke [ide](#) kattintva érhető el.

## 7.6. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogérvényesítés

Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit az adatkezelési tájékoztatóban írtak szerint Szolgáltatónál, valamint bíróság előtt gyakorolhatja, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Webhely: <http://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Felhasználó választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2024. június 19.

**WPViking Kft.**