

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A **Cross Fingers, s.r.o.** társaság, székhelye: Borinka 525, 900 32 Borinka, Szlovákia, levelezési cím: Sliačska 1, 831 02 Bratislava, Szlovákia, Cégjegyzékszám (IČO): 50 657 445, bejegyezve a Bratislava III Városi Bíróság által vezetett cégjegyzékbe, részleg: Sro, betétszám: 116670/B (a továbbiakban mint „Eladó”), összhangban a Polgári Törvénykönyvről szóló Tt. 40/1964. sz. törvénnyel (a továbbiakban mint „Polgári Törvénykönyv”), a fogyasztóvédelemről és egyes törvények módosításáról szóló Tt. 108/2024. sz. törvénnyel, valamint egyéb általános érvényű jogszabályokkal, kiadja a jelen Panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban mint "Panaszkezelési szabályzat"):

I. CIKKELY - BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. A Panaszkezelési szabályzat szabályozza az Eladó és a Vevő jogait és kötelezettségeit az Eladó által értékesített/nyújtott áruk és/vagy szolgáltatások reklamációjával kapcsolatban, beleértve a reklamációk feltételeit és módját.
2. Jelen Panaszkezelési szabályzat kizárólag a fogyasztói minőségben eljáró Vevőre vonatkozik. A vállalkozói minőségben (természetes személy vállalkozó vagy jogi személy) eljáró vevők reklamációira a Kereskedelmi Törvénykönyv (az annak módosításairól szóló Tt. 513/1991. sz. törvény) vonatkozó rendelkezései az irányadók.
3. Az Eladó ingóságot/ingóságokat, leggyakrabban bútort, lakberendezési kiegészítőket, esetleg más dolgokat értékesít/kínál eladásra, amely(ek) ki van(nak) állítva az Eladó üzlethelyiségében (bemutatótermében) a következő címen: Sliačska 1, 831 02 Bratislava, Szlovákia, illetve fel van(nak) tüntetve a www.bunt.sk weboldalon, a gyártó által biztosított színminta és/vagy anyagminta, vagy katalógusok alapján.
4. A Panaszkezelési szabályzat alkalmazásában:
 - 4.1. Vevő: az a fogyasztói minőségben eljáró természetes személy, (a) aki érdeklődik az Áru megvásárlása iránt, (b) akivel az Eladó Adásvételi szerződést kötött vagy kötött volt, (c) aki a (b) pontban említett személy jogutódja.
 - 4.2. Reklamáció: az a beadvány, amellyel a Vevő kifogásolja az Áru hibáit, működőképességét vagy minőségét, és érvényesíti az Eladó Áru hibáiért való felelősségéből eredő igényeit.
 - 4.3. Adásvételi szerződés: a Vevő és az Eladó között létrejött adásvételi szerződés, amely alapján a Vevő kötelező érvényűen megrendeli az Eladótól az Adásvételi szerződésben megállapított paraméterekkel és szolgáltatásokkal rendelkező Árut, az Eladó kötelezi magát, hogy ezt az Árut átadja a Vevőnek, a Vevő pedig kötelezi magát, hogy azt átveszi és kifizeti érte az Eladónak a megállapodott vételárat, mindezt az Adásvételi szerződésben és az Eladó általános szerződési feltételeiben meghatározott feltételek mellett.
 - 4.4. Áru: ingóság/ingóságok, leggyakrabban bútor, lakberendezési kiegészítők, esetleg más dolog, amelyet az Eladó eladásra kínál, amely ki van állítva az Eladó üzlethelyiségében (bemutatótermében) a következő címen: Sliačska 1, 831 02 Bratislava, Szlovákia illetve fel van tüntetve a www.bunt.sk weboldalon, a gyártó által biztosított színminta és/vagy anyagminta, vagy katalógusok alapján, és amely(ek) az Adásvételi szerződés tárgyát képezi(k).

- 4.5. Weboldal: az Eladó internetes oldala, amely az interneten a www.bunt.sk címen érhető el.

II. CIKKELY - A REKLAMÁCIÓ ALAPVETŐ FELTÉTELEI

1. Az Eladó felel az Áru minden olyan hibájáért, amellyel az Áru a Vevőnek történő átadáskor rendelkezik, és amely az Áru Vevőnek történő átadásától számított két éven belül jelentkezik (ez az időtartam az Eladó Áru hibáiért való törvényes felelősségének időtartama, a továbbiakban mint „jótállási idő”). Használt Áru esetén rövidebb jótállási idő érvényes, mégpedig az Áru átadásától számított egy év.
2. Ha a hiba a jelen cikk 1. pontja szerinti jótállási idő lejárta előtt jelentkezik, vélelmezni kell, hogy a hiba már az átadáskor megvolt.
3. Az Eladó felel a Vevő felé azért, hogy az Áru hibátlan, rendelkezik a Weboldalon feltüntetett tulajdonságokkal, és hogy az Áru használható a megjelölt célra, ill. a szokásos célra.
4. A jótállási idő meghosszabbodik azzal az időtartammal, amely alatt az Áru garanciális javításon volt.
5. A Vevő jogosult reklamálni az Árut, ha az Áru átvételekor megállapítja, hogy az Áru hibás, vagy ha a hibák a jótállási idő alatt jelentkeznek.
6. Az Áru hibás, ha nem felel meg a megállapodott követelményeknek vagy a Polgári Törvénykönyv 615. §-a szerinti általános követelményeknek, vagy ha használatát harmadik személy jogai teszik lehetetlenné vagy korlátozzák, beleértve a szellemi tulajdonjogokat. Az Áru hibájának minősül az Áru, ill. tulajdonságainak megváltozása nem megfelelő vagy rossz minőségű anyag használata, a gyártási technológia be nem tartása vagy nem megfelelő technológia használata, vagy nem megfelelő szerkezeti megoldás használata következtében.
7. Az Áru kijavítható hibájának olyan hibák minősülnek, amelyek javítással elháríthatók anélkül, hogy ez befolyásolná az Áru megjelenését, működőképességét és minőségét.
8. Az Áru kijavíthatatlan hibájának olyan hiba minősül, amelyet nem lehet elhárítani, vagy amelynek elhárítása az összes döntő körülmény figyelembevételével nem célszerű.
9. Nem minősül az Áru hibájának a szokásos szín- vagy szerkezetbeli eltérés és/vagy egyenetlenség természetes anyagoknál (pl. fa, amelynek nincs szabályos rajzolata és egységes színe, valamint kő, bőr), textil és mesterséges anyagoknál (pl. szöveteknél apró eltérések a minta vagy színárnyalat tekintetében), illetve lakkozott felületeknél. Az Áru, fa, kő, fém, szövetek, bőr vagy műbőr színének megjelenítése az Árun a Weboldalon, számítógép monitorán vagy más megjelenítő eszközön kissé eltérhet a valóságtól az egyes számítógép-monitorok vagy más megjelenítő eszközök színelbontásától, vagy a felhasznált papírtípustól függően, amelyre az Árut nyomtatták, és nem feltétlenül felel meg a valós színárnyalatoknak, ahogyan azokat a Vevő a valóságban érzékelni fogja; ezek az eltérések nem adnak okot reklamációra. A színárnyalatok megjelenítése többek között a számítógép monitorának vagy más megjelenítő eszköznek a minőségétől függ.
10. Nem minősül az Áru hibájának az Áru jótállási idő alatti változása az adott anyagra vagy használatra jellemző kopás következtében, továbbá a helytelen használat, helytelen, nem megfelelő vagy rendszertelen ápolás és karbantartás következtében, az anyag természetes változásai következtében, amelyből az Áru készült, sérülés vagy más helytelen beavatkozás következtében.

11. Ha a termék jellegéből adódik, hogy élettartama rövidebb, mint a jótállási idő, ez nem minősül hibának. Ugyanígy nem minősül az Áru hibájának, ha szokásos használat mellett a teljes elhasználódás még a jótállási idő lejárta előtt bekövetkezik.
12. Ha az Eladó felel az Áru hibáiért, a Vevőnek joga van vele szemben a hiba kijavítására vagy cserére, joga van az arányos árleszállításra a vételárból, vagy joga van elállni az Adásvételi szerződéstől, mindezt a hatályos jogi szabályozással és a jelen Panaszkezelési szabályzattal összhangban.

III. CIKKELY - A HIBA KIFOGÁSOLÁSA

1. A Vevő jogosult az Áru hibáját személyesen kifogásolni az Eladó helyiségeiben a következő címen: Sliačska 1, 831 02 Bratislava, Szlovákia, vagy írásban; az írásbeli forma megőrzöttnek tekinthető, ha a hiba kifogásolása elektronikusan történik.
2. Az Eladó elérhetőségei az Áru hibájának írásbeli kifogásolása céljából: Cross Fingers, s.r.o., levelezési cím: Sliačska 1, 831 02 Bratislava, Szlovákia, e-mail: reklamacie@bunt.sk.
3. Az Áru hibájának kifogásolásakor a Vevő:
 - (1) feltünteti különösen (a) a Vevő nevét és vezetéknévét, születési idejét, állandó lakcímét, levelezési címét (ha nem egyezik meg az állandó lakcímmel), (b) az Adásvételi szerződés számát és megkötésének dátumát; (c) a Reklamáció tárgyát, azaz az Áru megjelölését és a hiba leírását; (d) mit követel a Vevő;
 - (2) saját költségére elküldi/kézbesíti a reklamált Árut az Eladó címére: Cross Fingers, s.r.o., Sliačska 1, 831 02 Bratislava, Szlovákia, esetleg az Eladó raktárhelyiségének címére, ha a szerződő felek másként nem állapodnak meg. Az utánnvétellel küldött reklamált Áru nem kerül átvételre. A reklamált Árunak teljesnek kell lennie, és mutathatja a szokásos kopás jeleit, amely arányos az Áru használati idejével.
4. A reklamáció gyors elintézése érdekében a Vevő jogosult a reklamációhoz mellékelni a reklamált árurol és annak hibáiról, esetleg a sérülés mértékéről készült fényképeket. A Vevő köteles együttműködni az Eladóval a reklamáció elintézése érdekében, különösen lehetővé tenni a reklamált Áru és a reklamált hibák megvizsgálását.
5. A reklamált Áru elküldésekor a Vevő köteles azt megfelelő csomagolásba csomagolni, amely az Árut megfelelően védi és megfelel az Áru szállítási követelményeinek. Az Áruban a nem megfelelő csomagolás miatt keletkezett kárért az Eladó nem felel.
6. A Reklamáció tartalmazhatja a Vevő elérhetőségi adatait (telefonszám, e-mail cím).
7. Az Áru hibájának kifogásolására azon a napon kerül sor:
 - (a) amikor a reklamált Árut a vonatkozó dokumentumokkal és adatokkal együtt átadják az Eladónak (a Reklamáció személyes érvényesítésekor);
 - (b) amikor a reklamált Árut a vonatkozó dokumentumokkal és adatokkal együtt kézbesítik az Eladónak (a Reklamáció írásbeli érvényesítésekor).
8. Ha a Reklamáció nem tartalmaz minden adatot, amely a Reklamáció rendes elintézéséhez szükséges, és/vagy a Reklamációval együtt nem kézbesítették a reklamált Árut, az Eladó felhívja a Vevőt azok kiegészítésére és/vagy az Áru kézbesítésére. Egyidejűleg az Eladó tájékoztatja a Vevőt, hogy ha a Vevő a megadott határidőn belül, amely nem lehet rövidebb

hét napnál, nem egészíti ki a hiányzó adatokat vagy bizonyítékokat, vagy nem mutatja be a reklamált Árut, a Reklamáció jogosulatlanak minősül.

9. Ha a Reklamációt jogosulatlan személy nyújtotta be, késedelmesen, vagy az ügyben bírósági vagy más eljárás van folyamatban vagy jogerősen lezárult, az Eladó jogosult a Reklamációt elutasítani, amiről a Vevőt írásban értesíti.

IV. CIKKELY - A HIBA KIFOGÁSOLÁSÁNAK HATÁRIDEJE

1. Az Áru hibáiért való felelősségből eredő jogokat a Vevőnek a jótállási időn belül kell érvényesítenie.
2. Az Áru hibáját indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül, de legkésőbb a jótállási idő lejártáig kell kifogásolni az Eladónál. Az Áru használata a hiba felfedezése után, ill. a Reklamáció késedelmes érvényesítése a hiba súlyosbodását vagy az Áru értékcsökkenését eredményezheti, és/vagy okot adhat a Reklamáció elutasítására.
3. A hiba kifogásolásáról az Eladó igazolást ad ki a Vevőnek, mégpedig haladéktalanul a hiba Vevő általi kifogásolása után.

V. CIKKELY - A REKLAMÁCIÓ ELINTÉZÉSE

1. Ha javítható hibáról van szó, a hiba kifogásolásáról szóló igazolásban az Eladó feltünteti azt a határidőt, amelyen belül a hibát elhárítja. A hiba ebben az esetben ésszerű határidőn belül kerül elhárításra, amely alatt azt a legrövidebb időt kell érteni, amelyre az Eladónak szüksége van a hiba megítéléséhez és a dolog javításához vagy cseréjéhez, figyelembe véve a dolog jellegét és a hiba jellegét és súlyosságát. Ez a határidő nem lehet hosszabb 30 napnál a hiba kifogásolásának napjától számítva, kivéve, ha a hosszabb határidőt olyan objektív ok indokolja, amelyet az Eladó nem tud befolyásolni.
2. A Vevőnek joga van választani a hiba elhárítása között az Áru cseréjével vagy javításával. A Vevő nem választhat olyan hibaelhárítási módot, amely nem lehetséges, vagy amely a másik hibaelhárítási módhoz képest aránytalan költségeket okozna az Eladónak, figyelembe véve az összes körülményt, különösen azt az értéket, amellyel az Áru hiba nélkül rendelkezne, a hiba súlyosságát és azt a tényt, hogy a másik hibaelhárítási mód okozna-e nehézségeket a Vevőnek.
3. Az Eladó megtagadhatja a hiba elhárítását, ha a javítás vagy csere nem lehetséges, vagy ha aránytalan költségeket igényelne, figyelembe véve az összes körülményt, beleértve a jelen cikk 2. pontjának második mondata szerinti körülményeket.
4. Az Eladó kijavítja vagy kicseréli az Árut a jelen cikk 1. pontjában említett ésszerű határidőn belül, miután a Vevő kifogásolta a hibát, ingyenesen, saját költségére és anélkül, hogy súlyos nehézségeket okozna a Vevőnek, figyelembe véve az Áru jellegét és a célt, amelyre a Vevő az Árut igényelte.
5. A javítás vagy csere céljából a Vevő átadja vagy hozzáférhetővé teszi az Árut az Eladónak. Az Áru átvételének költségeit az Eladó viseli.
6. Az Eladó a javított Árut vagy a csere Árut saját költségére ugyanolyan vagy hasonló módon szállítja le a Vevőnek, ahogyan a Vevő a hibás Árut neki eljuttatta, ha az Eladó és a Vevő másként nem állapodnak meg. Ha a Vevő nem veszi át az Árut attól a naptól számított hat

hónapon belül, amikor azt át kellett volna vennie, az Eladó eladhatja az Árut. Ha nagyobb értékű Áruról van szó, az Eladó előre értesíti a Vevőt a tervezett eladásról, és ésszerű póthaláridőt biztosít neki az Áru átvételére. Az Eladó az eladás után haladéktalanul kifizeti a Vevőnek az eladásból származó bevételt, levonva azokat a költségeket, amelyeket célszerűen fordított annak megőrzésére és eladására, ha a Vevő érvényesíti jogát a bevételből való részesedésre az Eladó által az Áru tervezett eladásáról szóló értesítésben megjelölt ésszerű határidőn belül. Az Eladó saját költségére megsemmisítheti az Árut, ha nem sikerült eladni, vagy ha az eladásból várható bevétel nem lenne elegendő még azoknak a költségeknek a fedezésére sem, amelyeket az Eladó célszerűen fordított az Áru megőrzésére, és azoknak a költségeknek a fedezésére, amelyeket az Eladónak elengedhetetlenül fordítania kellene az eladásra.

7. A hiba elhárításakor az Eladó biztosítja az áru eltávolítását és a javított Áru vagy csere Áru beszerelését, ha a csere vagy javítás megköveteli a hibás Áru eltávolítását, amelyet jellegével és céljával összhangban szereltek be, mielőtt a hiba jelentkezett. Az Eladó és a Vevő megállapodhatnak abban, hogy az Áru eltávolítását és a javított Áru vagy csere Áru beszerelését a Vevő biztosítja az Eladó költségére és veszélyére.
8. A hiba cserével történő elhárításakor az Eladónak nincs joga kártérítésre az Áru szokásos elhasználódása miatt, és díjazásra az Áru cseréje előtti szokásos használatáért.
9. Az Eladó felel a csere Áru hibáiért a hatályos jogi szabályozás és a jelen Panaszkezelési szabályzat II. és következők cikkei szerint.
10. A Vevőnek joga van arányos árleszállításra a vételárból, vagy elállhat az Adásvételi szerződéstől további ésszerű határidő biztosítása nélkül is, ha:
 - (a) Az Eladó az Árut nem javította meg vagy nem cserélte ki,
 - (b) Az Eladó az Árut nem javította meg és nem is cserélte ki a jelen cikk 5. és 7. pontjával összhangban,
 - (c) Az Eladó megtagadta a hiba elhárítását a jelen cikk 3. pontja szerint,
 - (d) Az Árunak ugyanaz a hibája van az Áru javítása vagy cseréje ellenére,
 - (e) A hiba olyan súlyos jellegű, hogy indokolja az azonnali árleszállítást a vételárból vagy az elállást az Adásvételi szerződéstől, vagy
 - (f) Az Eladó kijelentette, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a hibát nem hárítja el ésszerű határidőn belül vagy anélkül, hogy súlyos nehézségeket okozna a Vevőnek.
11. A Vevő vételárból való árleszállításra vagy az Adásvételi szerződéstől való elállásra vonatkozó jogának megítélésakor a jelen cikk 10. pontjának (d) és (e) bekezdése szerint minden körülményt figyelembe kell venni, különösen az Áru fajtáját és értékét, a hiba jellegét és súlyosságát, valamint annak lehetőségét, hogy objektíven elvárható-e a Vevőtől, hogy bízjon az Eladó képességében a hiba elhárítására.
12. A vételárból való árleszállításnak arányosnak kell lennie az eladott Áru értéke és azon érték közötti különbséggel, amellyel az Áru rendelkezne, ha hibátlan lenne.
13. A Vevő nem állhat el az Adásvételi szerződéstől a jelen cikk 10. pontja szerint, ha a Vevő közreműködött a hiba keletkezésében, vagy ha a hiba jelentéktelen; a bizonyítási teher, hogy a Vevő közreműködött a hiba keletkezésében és hogy a hiba jelentéktelen, az Eladót terheli.

14. Ha az Adásvételi szerződés több dolog vásárlására vonatkozik, a Vevő csak a hibás Áru vonatkozásában állhat el tőle. A többi dolog vonatkozásában csak akkor állhat el az Adásvételi szerződéstől, ha nem várható el ésszerűen, hogy érdeke fűződjön a többi dolog megtartásához a hibás Áru nélkül.
15. Az Adásvételi szerződéstől vagy annak egy részétől való elállás után a Vevő visszajuttatja az Árut az Eladónak az Eladó költségére. Az Eladó biztosítja annak az Árunak az eltávolítását, amelyet jellegével és céljával összhangban szereltek be, mielőtt a hiba jelentkezett. Ha az Eladó ésszerű határidőn belül nem távolítja el az Árut, a Vevő biztosíthatja az Áru eltávolítását és kézbesítését az Eladónak az Eladó költségére és veszélyére.
16. Ha az Eladó elutasítja a hibákért való felelősséget, az elutasítás okait írásban közli a Vevővel. Ha a Vevő akkreditált személy, felhatalmazott személy vagy bejelentett személy által kiadott szakértői véleménnyel vagy szakmai állásfoglalással bizonyítja az Eladó felelősségét a hibáért, a hibát ismételten kifogásolhatja, és az Eladó nem utasíthatja el a felelősséget a hibáért; a hiba ismételt kifogásolására a IV. cikk 2. pontjának első mondata nem vonatkozik. A szakértői véleménnyel és szakmai állásfoglalással kapcsolatos költségeket a Vevőnek legkésőbb a javított vagy csere Áru átadásától, az árkedvezmény kifizetésétől vagy az ár visszatérítésétől (az Adásvételi szerződéstől való elállás után) számított két hónapon belül kell érvényesítenie az Eladónál, különben a jog megszűnik.
17. Az Adásvételi szerződéstől való elállás után az Eladó visszatéríti a Vevőnek a vételárat legkésőbb 14 napon belül az Áru Eladónak történő visszaküldésétől számítva, vagy annak igazolása után, hogy a Vevő elküldte az Árut az Eladónak, attól függően, melyik időpont következik be hamarabb.
18. Az Eladó a vételárat ugyanazon a módon téríti vissza vagy fizeti ki a vételárból járó árleszállítást, amelyet a Vevő a vételár megfizetésekor használt, kivéve, ha a Vevő kifejezetten beleegyezik más fizetési módba. A visszatérítéssel kapcsolatos minden költséget az Eladó visel.
19. Az Eladó a Reklamáció elintézésének eredményét írásban közli az Ügyféllel; az írásbeli forma megőrzöttnek tekinthető, ha az értesítés elektronikusan történik.
20. A reklamált Áru Vevő általi sérülése esetén, amely az Áru másfajta értékcsökkenésében áll, mint a reklamált hiba, és ha a reklamáció eredménye a vételár visszatérítése, az Eladó jogosult kártérítést követelni a Vevőtől olyan összegben, amely megfelel az Áru értékcsökkenésének az Áru Vevő általi egyéb sérülése következtében, és ezt a követelést beszámítani a Vevő vételár visszatérítésére vonatkozó igényébe.
21. Ha a Vevő nem ért egyet a Reklamáció elintézésével, jogosult igényeit bírósági úton érvényesíteni, vagy igénybe venni az alternatív vitarendezés lehetőségét, amely az Eladó Általános Szerződési Feltételeinek 11. cikkében szerepel. A Reklamáció elintézése nem érinti a Vevő kártérítéshez való jogát az általános érvényű jogszabályok szerint.

VI. CIKKELY - ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Ha a Vevő úgy véli, hogy az Eladó megsértette az általános érvényű jogszabályokat, jogosult a következőkhöz fordulni: (a) Szlovák Kereskedelmi Felügyelet (Slovenská obchodná inšpekcia), Bajkalská 21/A, P.O. Box 29, 827 99 Bratislava, Szlovákia, (b) egyéb felügyeleti szervek.

2. A Vevő és az Eladó közötti kapcsolatokra, amelyeket a jelen Panaszkezelési szabályzat nem szabályoz, a megkötött Adásvételi szerződés, az Eladó Általános Szerződési Feltételei és az általános érvényű jogszabályok az irányadók.
3. Az Eladó jogosult módosítani a jelen Panaszkezelési szabályzatot, mégpedig az általános érvényű jogszabályok vagy üzletpolitikájának változásával összefüggésben. A Panaszkezelési szabályzat módosítása a módosított panaszkezelési szabályzat közzétételével történik hatálybalépésének meghatározásával, legkésőbb azon a napon, amikor hatályba kell lépnie.
4. Jelen Panaszkezelési szabályzat 2024.07.01-jén lép hatályba. A Panaszkezelési szabályzat közzé van téve a Cross Fingers, s.r.o. weboldalán (www.bunt.sk), és elérhető a Cross Fingers, s.r.o. székhelyén és a levelezési címen található helyiségekben: Sliačska 1, 831 02 Bratislava, Szlovákia.

Bratislava, 2024.06.30.

Cross Fingers, s.r.o.
Ing. Aleš Kos, ügyvezető