Általános Szerződési Feltételek

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni Webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra,kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, a későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal. A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

A www.fonalvilag.hu webáruház üzemeltetői adatai:
- Működtető neve: **Fonalvilág Kft.**
- Székhely: 2230 Gyömrő, Darányi utca 12.
- Adószáma: 10909436-2-13
- Kibocsájtó: Budapest Környéki Törvényszék
- e-mail: info [kukac] fonalvilag.hu
- Mobiltel.: (+36)-30-715-7880
- Kapcsolattartó: **Nagyné Négyesi Andrea**
- A szerződés nyelve: magyar

Tárhelyszolgáltatónk adatai:

Név: **UNAS Online Kft.**
Székhely: 9400 Sopron, Major köz 2. I/15.
e-mail címe: unas [kukac] unas.hu

Termékkínálat: Webáruházunkban fonalat, kötő- horgoló tűket, kézimunka könyveket és egyéb dekorációs kellékeket lehet megrendelni. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak bruttó árak, tartalmazzák a 27% ÁFÁ-t, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját.
A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek.
Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra!
A termékek megrendelhetők házhozszállítással és személyes átvétellel egyaránt.

A megrendelések feldolgozása
A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 09 - 17 óráig.
A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására.
Amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.
Általános teljesítési határidő, ***ha a termékek raktáron vannak***, a visszaigazolástól számított ***2 munkanap***.
Ha nincsenek raktáron, maximum 6 munkanap. Ezektől eltérő esetben külön értesítjük a megrendelőt.
Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben.
Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor!
A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére.

A rendelés menete:
1. A megvásárolni kívánt terméket helyezze a kosárba.

2. A "Kosár" felületen lehetősége van a behelyezett termékek módosítására, törlésére. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrizze a megvásárolni kívánt termékek darabszámát. A „módosít” és a "törlés" ikonokra kattintva változtathatja a kosár tartalmát. Mennyiség változtatását követően az enter billentyű lenyomásával automatikusan frissül a kosár tartalma. Ha ez nem történne meg, válassza a „Módosít” ikont vagy gombot.
Ha elkészült és kiválasztotta a szükséges termékeket, kattintson a "Tovább a pénztárba" gombra.

Amennyiben még nem regisztrált oldalunkon, először e-mail címét, egy jelszót és a szállításhoz szükséges adatokat kell megadnia. Ha már regisztrált korábban, ez a lépés kimarad.
Vagy választhatja a regisztráció nélküli rendelést is.

3. Az adatok megadása vagy belépés után a pénztárban történik a szállítási és fizetési mód illetve a szállítási költség kiválasztása. Ezen a felületen adhatja meg, hogy szeretné-e felhasználni hűségpontjait, illetve ha van kupon vagy promóciós kódja, azt is itt tudja megadni.

4. A választást követően a " Tovább" gombra kattintva tudja átnézni megrendelését. Ha mindent rendben talált, akkor a " Megrendelem" gombbal tudja elküldeni megrendelését, ha még javítani szeretne valamin, a kis "ceruza" ikonokra kattintva teheti meg. Fontos, hogy ügyeljen az adatok pontosságára!

5. E-mail-ben a megrendelés elküldését követően automatikus visszaigazolást kap.

6. Amennyiben regisztrált, úgy a jobb felső sarokban található "Profilom" gombra kattintva ellenőrizheti megrendelése állapotát, láthatja korábbi rendeléseit.

A megrendelt termékek fizetésének módja
A megrendelt terméket utánvétes szállítás esetén a csomag átvételekor a Magyar Posta alkalmazottjának kell kifizetni, vagy a csomagautomatánál lévő terminálon keresztül bankkártyával.
A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz.
Kérjük a csomagot házhoz kézbesítéskor a kézbesítő előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a csomagoláson észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot.
Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!
Biztosítunk lehetőséget a csomag értékének előre utalással vagy bankkártyával történő kiegyenlítésére is.
Ezekben az esetekben a szállítási díj kedvezőbb.
Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg.
A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el.
A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.
Előreutalás esetén e-mail-ben tájékoztatjuk az utalás adatairól.
A csomagot az utalás beérkezése után adjuk postára.

Házhozszállítás, információk
Webáruházunk megrendeléseit az MPL (Magyar Posta) futárszolgálat, a GLS és a FOXPOST futárszolgálat kézbesíti.
A csomagok házhoz kézbesítése a Magyar Posta esetében munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.
Amennyiben ebben időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni.

Ha a kiszállítás időpontjában senki nincs a megadott címen, a kézbesítő egy értesítést hagy a postaládában.
A Posta által szállított csomagot másnap ismételten megkísérlik kézbesíteni.
GLS és Foxpost csomagautomatába kért rendeléseket a futárszolgálat értesítése után a megjelölt csomagautomatából a feltüntetett időpontig veheti át.

Az át nem vett és cégünkhöz visszaérkezett csomagok visszaszállítási költségét a megrendelőre terheljük! (Ptk. 6:142.§)

Szállítási (posta) költségek
Személyes átvétel esetén nincs postaköltség.
A rendelések Gyömrőn vehetők át, telefonos, vagy e-mailes egyeztetés után.

Házhoz kézbesítés (a Magyar Postával) díjai:
Bruttó 30.000,-Ft alatt: bruttó 2.065,-Ft az ország egész területén.
Utánvéttel fizetett csomagok esetén a fenti díjhoz bruttó 550,-Ft pénz kezelési díjat számítunk fel!

Bruttó 30.000,-Ft felett a kiszállítás az ország egész területén ingyenes!

Postán Maradó, Posta Pont-i csomagok kézbesítési díjai:
Bruttó 30.000,-Ft alatt: bruttó 1.625,-Ft az ország egész területén.
Utánvéttel fizetett csomagok esetén a fenti díjhoz bruttó 550,-Ft pénz kezelési díjat számítunk fel!

Posta csomagautomatába kért csomagok kézbesítési díja:
Bruttó 30.000,-Ft alatt: bruttó 1.625,-Ft az ország egész területén.
Utánvéttel fizetett csomagok esetén a fenti díjhoz bruttó 550,-Ft pénz kezelési díjat számítunk fel!

Foxpost csomagautomatába kért csomagok kézbesítési díja:
Bruttó 30.000,-Ft alatt: bruttó 1.345,-Ft az ország egész területén.
Utánvéttel fizetett csomagok esetén a fenti díjhoz bruttó 550,-Ft pénz kezelési díjat számítunk fel!

GLS csomagautomatába kért csomagok kézbesítési díja:
Bruttó 30.000,-Ft alatt: bruttó 1.397,-Ft az ország egész területén.
Utánvéttel fizetett csomagok esetén a fenti díjhoz bruttó 550,-Ft pénz kezelési díjat számítunk fel!

Házhoz kézbesítés (GLS futárszolgálattal) díjai:
Bruttó 30.000,-Ft alatt: bruttó 2.055,-Ft az ország egész területén.
Utánvéttel fizetett csomagok esetén a fenti díjhoz bruttó 550,-Ft pénz kezelési díjat számítunk fel!

Bruttó 30.000,-Ft felett a kiszállítás az ország egész területén ingyenes!
Utánvétes fizetésre bruttó 35.000,-Ft rendelési értékig van lehetőség!
Minimum rendelési érték a személyes átvételen kívül minden szállítási és fizetési mód esetén 2.500,-Ft.

Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatosan
Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén a visszaszállítás (melynek díja 1.199,-Ft) és az újraküldés díját a megrendelőre terheljük, újra küldését kizárólag a csomag és a visszaszállítás ellenértékének előre történő átutalása esetén áll módunkban ismételten elindítani!

Garancia
Az Ön által megrendelt termékekre minőségi garanciát vállalunk. Ez azt jelenti, hogy ha a megrendelt termék hibás, akkor azt Önnek díjmentesen kicseréljük. Ehhez Önnek elég visszaküldenie a terméket a címünkre. Kérjük, a számlát, vagy annak másolatát tegye be a csomagba! Ha már nem található a készletünkben hibátlan példány, Önnek lehetősége van másik terméket választani a hibás helyett. Abban az esetben, ha ezt a lehetőséget nem kívánja igénybe venni, a termék vételárát visszatérítjük Önnek.

Elállás joga
A Vásárló jogosult a megrendelést követően, de még a kiszállítást megelőzően a vásárlástól elállni.
Ezt az igényét elektronikus úton jogosult jelezni a Fonalvilág Webáruház e-mail címén
(e-mail: info@fonalvilag.hu). Ebben az esetben a Vásárlót semmilyen költségviselés nem terheli.
A Vásárló a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján jogosult az áru átvételét követő 14 napon belül indokolás nélkül elállni a vásárlástól. Ebben az esetben Szolgáltató köteles a Vásárló által kifizetett teljes összeget - ideértve a kiszállítás költségét is - haladéktalanul, de legkésőbb a Vásárló elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríteni.
Az elállási jog csak a magánszemélyeket illeti meg, a jogi személyeket, vállalkozásokat nem!

Elállási jog gyakorlásának a menete:
Amennyiben a Vásárló élni kíván az elállási joggal úgy köteles az elállási szándékát tartalmazó elállási nyilatkozatot az alábbi elérhetőségek egyikére elküldeni:

Postázásai cím: **Fonalvilág Kft.** 2230 Gyömrő Darányi utca 12.
Email cím: info@fonalvilag.hu

Ebből a célból a Vásárló felhasználhatja az elállási nyilatkozat-mintát. Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az email illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe.

A Vásárló elállás esetén köteles a megrendelt terméket késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A portósan (utánvéttel) küldött csomagokat cégünknek nem áll módjában átvenni! A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket. A megrendelőt ezenfelül egyéb költség nem terheli. A Vállalkozó azonban nem köteles a Vásárló része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Vállalkozó által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.
A Vállalkozó jogosult a Vásárló által kifizetett teljes összeg visszafizetését mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Vásárló nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte.

A Vállalkozó visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a Vásárló más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja;
e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Vásárlót semmilyen többletköltség nem terheli.
A Vásárló csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

A Vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározottak szerint gyakorolja.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára

kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

A Vásárlót megillető elállási és felmondási jog alól kivételek:
- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

A nem rendeltetésszerű használatból eredő károk megtérítése a Vásárlót terheli!

Kellékszavatosság

A Vásárló a Vállalkozó hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Vásárló az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Vásárló az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Vásárló – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Vásárló nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról a Vásárló egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni.

A Vásárló közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt követő) követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Vállalkozó csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Vásárló részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Vállalkozó nem köteles a Vásárló kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Vásárlónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – a kellészavatosságra vonatkozó jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

A termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Vásárló a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) 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.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat.
A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.
A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás 1 év, melynek kezdő időpontja a termék Fogyasztó részére történő átadásának a napja vagy ha az üzembe helyezést a Vállalkozó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja.
A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
Ugyanazon hiba miatt a Vásárló kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Vásárlót a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatosságnál és termékszavatosságnál meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Szavatossági, jótállási igények érvényesítése
A szavatossági igényeit a Vásárló az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: Fonalvilág Kft.

Levelezési cím: 2230 Gyömrő, Darányi utca 12.

Telefonszám: 06-30-715-7880

E-mail cím: info@fonalvilag.hu

Panaszügyintézés helye, ideje, módja

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

Név: Fonalvilág Kft.

Levelezési cím: 2230 Gyömrő, Darányi utca 12.

Telefonszám: 06-30-715-7880

E-mail cím: info@fonalvilag.hu

A Vállalkozó a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Vállalkozó a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.
A Vállalkozó a jegyzőkönyv egy példányát köteles a személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.
A Vállalkozó a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.
Minden egyéb esetben a Vállalkozó az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Vállalkozó egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Vállalkozó a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén a Vállalkozó az elutasítás indokáról tájékoztatja a Vásárlót.

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Vállalkozó és a Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Vállalkozóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
  Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: http://jarasinfo.gov.hu/
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése területileg illetékes békéltető testületnél a Vásárló kérelmére

  Tájékoztatjuk, hogy Ön a Vállalkozóval szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát Vállalkozó elutasítja, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.
  Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

  A Vállalkozót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

  A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: http://www.bekeltetes.hu
- Bírósági eljárás kezdeményezése: Monori Járásbíróság 2200 Monor, Kossuth Lajos u. 69.
  Vásárló 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.

A fogyasztónak lehetősége van ezen felül az európai uniós online vitarendezési platformot igénybe venni a vitás kérdések rendezéséhez.
Az online vitarendezési platform az alábbi linken vagy IDE kattintva érhető el:
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU

Adatkezelés

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-78855/2014
A webáruház használata során a rendelkezésünkre bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeljük, és nem adjuk ki harmadik fél számára, kivéve abban az esetben amennyiben az a megrendelés kézbesítéséhez elengedhetetlen. (Pl:Magyar Posta)
A webáruház böngészése folyamán technikai információk kerülnek rögzítése statisztikai célokból.
(IP cím, látogatás időtartama, stb). Ezen adatokat a Fonalvilág fonal webáruház kizárólag jogilag hitelesen

indokolt, és alátámasztott esetben adja át a hatóságok részére.
A szolgáltatás igénybevételéhez cookie-k engedélyezése szükséges. Amennyiben nem szeretné engedélyezi a cookie-k használatát, letilthatja a böngészője beállításaiban. Cookie-k tiltása esetén a szolgáltatás bizonyos elemei csak részben, vagy egyáltalán nem használhatóak. (A cookie egy olyan fájl, amelyet a szerver küld a felhasználó böngészőjének, és amelyet a felhasználó számítógépe tárol. A cookie-ban személyes adat nem kerül tárolásra.)
A megrendelés folyamán rögzített adatokat a Fonalvilág fonal webáruház kizárólag a megrendelés teljesítéséhez használja fel. A webáruház oldalain leadott megrendelésből készült számla adatai a rendelés leadása folyamán megadott adatokkal rögzítésre, és tárolásra kerülnek a hatályos számviteli törvényben meghatározott időszakra.
A webáruházban történő regisztráció során megadott adatokat bizalmasan kezeljük. A hírlevélről leiratkozás lehetőségét minden kiküldött hírlevél alján biztosítjuk, továbbá kérhető a megadott elérhetőségek valamelyikén. Regisztrált adatai törlését, módosítását bármikor kérheti írásban az info[kukac]fonalvilag.hu e-mail címen, vagy elvégezheti saját maga a webáruházba történt bejelentkezés után.
A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) kormányrendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv. rendelkezései az irányadók.
A webáruház oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével Ön elfogadja a Fonalvilág webáruház általános szerződési feltételeit és adatkezelési elveit.

Érvényes: 2026. 05. 01-től