

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a **chocoMe Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhelye: 1135 Budapest, Kisgömb utca 23., cégjegyzékszám: 01-09-936233, adószáma: 11720616-2-42, NÉBIB FELIR azonosító szám: AA0288547, elérhetőségek: info@chocome.hu, továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek).

A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre, valamint az abban foglaltak 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 vonatkozó rendelkezéseire.

I. Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte

1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a **www.chocome.hu** weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus áruházában (a továbbiakban: chocoMe online áruház) keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. A chocoMe online áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („Ektv.”) szabályozza.
2. A chocoMe online áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon. A vásárlási szerződés a chocoMe Kft., mint eladó/szolgáltató és az Ügyfél, mint vevő között jön létre.
3. A chocoMe online áruház szolgáltatásait bárki jogosult igénybe venni, amennyiben a Weboldalon érvényesen és sikeresen regisztrálja magát, vagy lehetőség van regisztráció nélküli vásárlásra is. A regisztrációval, illetve a regisztráció nélküli vásárlással is az Ügyfél magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben és az Adatvédelmi Szabályzatban foglaltakat és az adatkezeléshez kifejezetten hozzájárul.
4. Szolgáltató jogosult azon felhasználók regisztrációját azonnali hatállyal törölni, akik legalább egy alkalommal a megrendelt és kiszállított csomagok átvételét megtagadták. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ezen pont szerint törölt felhasználók IP címéről érkező ismételt regisztrációt megtagadja, illetve a már létrejött regisztrációt előzetes értesítés nélkül azonnali hatállyal törölje.
5. A Felek közötti szerződés a Szolgáltató visszaigazolásával jön létre. Szolgáltató a webfelületen történő megrendelés megérkezését elektronikus úton legkésőbb 24 órán belül visszaigazolja. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő megérkezettnek, amikor az a Szolgáltató és a Megrendelő számára is egyaránt hozzáférhetővé válik. Amennyiben visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított 24 órán belül nem érkezik, Megrendelő az info@chocome.hu email címen, vagy a rendelést fogadó adott Szolgáltató egység telefonszámán érdeklődhet megrendelésének állapotáról: +36-1-7895755
6. Minimum rendelési összeg nincs.
7. Ügyfélszolgálat: chocoMe Kft.
Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: megegyezik az üzlet mindenkori nyitvatartási idejével
Üzlet: chocoMe Showroom (1135 Budapest, Kisgömb utca 23.)
Üzlet nyitvatartási ideje: H-P.: 9:00-17:30
Telefon: +36-1-7895755
Internet cím: www.chocome.hu
E-mail: info@chocome.hu

A Szolgáltató részére tárhelyet biztosító szolgáltató adatai:
Megtalálhatók a chocoMe Kft. „Adatvédelmi szabályzat és tájékoztató” kiadványában,
mely elérhető a https://chocome.hu/pdf/adatkezeles_hu.pdf domain alatt.

II. Regisztráció

1. A regisztráció során az adatlap kitöltésekor egy valós e-mail cím és egy választott jelszó megadása, továbbá néhány – a megrendelések teljesítéséhez szükséges – adat kitöltése szükséges.
2. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben

Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait, az így megkötésre került szerződés semmis.

3. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. A hibásan rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a Profilom menüpontban van lehetőség. Aktív rendelést érintő adatok módosítására a Szolgáltató info@chocome.hu e-mail címén van lehetőség abban az esetben, ha a rendelés teljesítését a Szolgáltató még nem kezdte meg (a rendelés státusza: 'Feldolgozás folyamatban').

III. Megrendelés menete

1. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba, vagy regisztráció nélkül megkezdi a vásárlást.
2. Felhasználó ezt követően a megvásárolni kívánt termék/termékek darabszámát beállítja, melyet követően a Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva. Lehetőség van kiválasztani az alapsokoládét, melyre a rendelés során a különböző feltétek közül válogathat. A feltétek öt kategóriába vannak sorolva, egy csokoládéra maximum öt feltét választható. A feltétet a „hozzáad” gombbal tudja kiválasztani. Ha a kiválasztott feltétekkel a terméket meg szeretné megvásárolni a „Kosárba” gombra kattintva teheti meg, majd a későbbiekben a megjelenő képernyőn beállíthatja a kívánt mennyiséget, illetve fantázianevet is adhat elkészített kompozíciójának.
3. Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, úgy a főoldalra visszatérve további terméket/termékeket választhat ki. A mennyiség véglegesítéséhez a „tovább a pénztárhoz” ikonra kattintva juthat el a Felhasználó.
4. Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, utóbbi típusai a következők:

Fizetési módok:

1. Rendeléskor **előre utalás** a megadott bankszámlaszámra: a rendelési folyamat során az általunk megadott bankszámlaszámra kérjük a vásárlás összegét elutalni. Az összeg számlánkon történő jóváírását követően történik a csokoládé postázása.
2. **Utánvétellel** történő fizetés: a rendelés teljes összegét a futárnak kell kifizetnie, aki ennek fejében átadja önnek a megrendelt csomagot. Az utánvétel összege magánszemélyek részére 262 Ft, viszonteladó partnereinknek 655 Ft.
3. **Bankkártyás fizetés** a weboldalon: Ezt az opciót választva a bankkártyája számát kell megadnia, és annak lejáratí határidejét, ezután követve az utasításokat, vásárolhat bankkártyájával.
4. **MasterCard Mobile:** Mobiltelefonjával tudja lebonyolítani vásárlását.
5. **MasterPass fizetési mód:** telefonról használható bankkártyás 1185 Ft fizetési mód.
6. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése minden költséget tartalmaz. A számlát a csomag tartalmazza. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése H-P: 08.00-20.00 közötti időszakban történik.
7. Az adatok megadását követően Ügyfél a "megrendelés elküldése" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével kapcsolatosan.
8. Ügyfél a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.
9. Ügyfél e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás a megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő várható határidőn belül, de legkésőbb 24 órán belül nem érkezik meg, Ügyfél az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Ügyfélhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Ügyfél rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.
10. A megrendelések feldolgozása a mindenkori nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.
11. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a fellépő áruhiány miatt nem vagy hiányosan teljesített megrendelésekből fakadó kárért. Ügyfél a Szolgáltató ezen tájékoztatását kifejezetten tudomásul veszi.

12. Az adatbeviteli hibáknak a megrendelés elküldését megelőzően történő kijavításához az Ügyfél részére biztosított eszközök:
13. A "Kosár" tartalma bármikor ellenőrizhető, változtatható, vagy akár törölhető.
14. A személyes adatok (pl.: számlázási cím, szállítási cím, telefonszám stb.) a regisztrációhoz kapcsolódóan bármikor ellenőrizhetők, változtathatók a "Fiókom" menüpontban.
15. A "Kosár" menüpontban, a megrendelés leadása előtt az Ügyfél áttekintheti a megrendelése adatait.
16. A megrendelés elküldését követően a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati elérhetőségeken is jelezheti esetleges problémáját, észrevételeit a rendeléssel kapcsolatban.
17. A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely, az általános forgalmi adót tartalmazza.
18. A Weboldalon megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.
19. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.
20. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
21. A rendelés teljesítésével kapcsolatban Szolgáltató semmilyen kártérítésre nem kötelezhető.
22. Az Ügyfél a megrendelés leadásával kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket, és az Adatvédelmi Szabályzatot elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

IV. Szállítási és fizetési feltételek

1. A Szolgáltató a megrendelt termékeket házhozszállítja. A kiszállítás minimum vállalási ideje 5 munkanap
2. A meghatározott szállítási területeken a fuvardíj 10.000.-Ft. alatti megrendelés esetén 1.500.-Ft., ami az Ügyfelet terheli. A 15.000.-Ft. feletti megrendelés esetében díjmentes a kiszállítás, míg Viszonteladók részére 51 darab terméktől ingyenes a kiszállítás.
3. Ha egy Ügyféltől azonos napon több megrendelés is érkezik, ezek a szállítási díjak szempontjából külön kerülnek figyelembevételre.
4. A megrendelések összevonására nincs lehetőség. Csomagjainkat a Magyar posta Zrt. segítségével szállítjuk ki. A Magyar Posta Zrt. vállalja, hogy azokat a feladást követő munkanapon, munkaidőben (8-17) kézbesíti a címzettnek. Ha szükséges, az MPL a küldeményt két alkalommal kísérli megkézbesíteni a Címzett részére. Amennyiben az első kézbesítési kísérlet nem vezetett eredményre, az MPL 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 ismételt értesítőt hagy, melyen feltünteti azt a postahelyet, illetve őrzési időt, ahol és ameddig a küldeményt a jogosult átveheti. Garanciát csak a termékgyártásból eredő sérülésekre, állagromlásra vállalunk a csokoládét illetően. A helytelen tárolásból, szállításból eredő állagváltozás, törés, olvadás a vevő felelőssége.
5. A Weboldalon megrendelt szolgáltatásokat a Szolgáltató az Ügyfél által a megrendelés feladásakor megadott helyszínen teljesíti.
6. Amennyiben Ügyfél a rendeléskor megadott címen nem elérhető, ott a rendelést a Szolgáltató általi kiszállítás időpontjában nem veszi át és az általa a megrendelés során megadott telefonos elérhetőségen kétszeri próbálkozással a kiszállítási időpontot követő 5 (öt) percen belül nem lehet elérni, úgy a Szolgáltató nem kötelezhető a rendelés teljesítésére és bármilyen kártérítésre. Amennyiben a rendelés a Ügyfél oldalán felmerülő okból nem kézbesíthető, az Ügyfél nem mentesül fizetési kötelezettsége alól, a rendelés és a szállítás ellenértékének kiegyenlítésére továbbra is köteles.
7. Ügyfél a megrendelt küldemény átvételével kifejezetten elismeri, hogy a megrendelt terméket a hatályos magyar jogszabályok szerint kötelező jelölésekkel ellátva kapta meg.

8. Szolgáltató a termékeket megfelelő méretű karton dobozba csomagolja. Ezért külön költséget nem számít fel Szolgáltató. A forró napokon a terméket thermo csomagolásba kerülnek becsomagolásra, melynek költségét szintén nem kerül felszámításra. A thermo csomagolásban található jégakkukat nem szükséges visszaküldeni.

V. Az ajándékutalványok vásárlására vonatkozó egyedi szabályok

1. Ajándékutalványt vásárolni annak speciális jellege miatt csak a www.chocome.hu weboldalon történt regisztrációt követően lehet. Az ajándékutalvány kitöltéséhez ugyanis szükséges megadni a küldő és a címzett személyek neveit.
2. Ajándékutalvány megvásárlására kizárólag bankkártyás fizetéssel van lehetőség.
3. A vásárlást követően az Ön által megadott e-mail címre küldjük meg a személyre szabott ajándékutalványt, mely tartalmazza a beváltáshoz szükséges kuponkódot. Az ajándékutalvány ezen e-mail megküldésével együtt aktiválódik, tehát felhasználható.
4. Az ajándékutalvány kizárólag a chocoMe Kft. által a www.chocome.hu domain alatt üzemeltetett webáruházban használható fel, termék és átvételi mód korlátozása nélkül. Az utalvány azonban másik utalvány vásárlására nem használható fel.
5. Kérjük gondosan őrizze az utalvány azonosító kódját, mert az illetéktelen felhasználásból, vagy annak elvesztéséből fakadó kárért felelősséget a chocoMe Kft. nem vállal.
6. Az ajándékutalvány készpénzre nem váltható, a felhasználása csak egy alkalommal és egyösszegben lehetséges, a fel nem használt összeg rész elvész.
7. Az ajándékutalványt és az annak beváltásához szükséges kódot a vásárlást követően haladéktalanul megküldjük az Ön, vagy az Ön által megadott e-mail címre. Amennyiben nem jutna el ez Önhöz, kérjük jelezze azt a jelen ÁSZF-ben megadott elérhetőségeink valamelyikén.
8. Ha a választott termék vagy termékek ára meghaladja az ajándékutalványon feltüntetett összeget, a fennmaradó részt a megrendelő a webshopban feltüntetett fizetési módok egyikével kiegyenlíteni.
9. Az utalványon feltüntetett összeget a weboldal Kosár menüpontjának alján található ajándékutalvány kód mezőbe beírt kóddal használhatja fel, a "Beváltás" gomb megnyomását követően.
10. Az ajándékutalvány és a rajta szereplő azonosító kód a vásárlás napjától számított 180 napig érvényes, ezt követően az utalvány és a kártyán szereplő összeg felhasználása nem lehetséges, az összeg elvész.
11. A rendelés véglegesítését követően nincs mód az ajándékutalványon szereplő összeg utólagos beszámítására.
12. Egy rendelés során tetszőleges számú ajándékutalvány használható fel a rendelés értékének erejéig, ebben az esetben az utalványok összegei összeadódnak. Ha egyszerre több utalványt kíván felhasználni, az azonosító kódokat egymást követően kell beírni az ajándékutalvány kód mezőbe, és egyenként kell érvényesíteni azokat.
13. Az utalványon szereplő kód kizárólag egy alkalommal használható fel, a rendelés véglegesítésével érvényét veszti.
14. Amennyiben a vásárló a vásárlás során meggondolja magát, visszavonhatja a korábban beírt azonosító kódot a rendelés véglegesítése előtt.

VI. Elállás joga, módja, következményei

1. Abban az esetben, hogyha az Ügyfél a megrendelt terméket a Szolgáltatótól nem veszi át, úgy a megrendelt termék vételárát és a szállítással kapcsolatban felmerült költséget viselni köteles, az a Szolgáltatóra nem hárítható át.
2. A fogyasztónak nem minősülő magánszemélyt és a nagykereskedőnek nem minősülő céget elállási jog nem illeti meg.

Fogyasztónak minősülő természetes személyek esetében a fogyasztó/Ügyfél és a Szolgáltató közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet szabályai alkalmazandók, mely jogszabály 2. § 1) pontja alapján nem terjed ki a rendelet hatálya az élelmiszer és egyéb mindennapi fogyasztásra szánt termékek a fogyasztó lakóhelyére, tartózkodási helyére vagy munkahelyére történő gyakori és rendszeres szállítására vonatkozó szerződésre. **Így az élelmiszerek, valamint egyéb mindennapi fogyasztásra szánt termékek vonatkozásában nem illeti meg elállási jog a fogyasztót.**

Ügyfél jogvita esetén jogosult az illetékes Békéltető Testülethez fordulni.

VII. Panaszkezelés

Az Ügyfél a vásárlás során esetlegesen felmerülő panaszait az 1.7. pont alatt szereplő elérhetőségek valamelyikén teheti meg. A Szolgáltató panaszkezelése minden esetben térítésmentes.

a.) Szóbeli panasz

Az Ügyfél szóbeli panaszát a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben az Ügyfél a panaszkezelés módjával nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincsen lehetőség, úgy az Ügyfél panaszáról a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, és annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja az Ügyféllel. A jegyzőkönyv másolati példányát a Szolgáltató átadja az Ügyfélnek. A panaszt annak beérkezését követően a Szolgáltató megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontjáról a benyújtástól számított 30 napon belül indokolással ellátott választ küld.

A panaszról készült jegyzőkönyv a következők adatokat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása
- e) az Ügyfél által vásárolt termék cikkszama vagy egyéb termék beazonosításra alkalmas azonosító
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);

b.) Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a panaszügyet a beérkezést követően a Szolgáltató megvizsgálja és vizsgálat eredményéről az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli választ küld. Igény esetén a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet a Szolgáltató elektronikus úton értesíti.

A panaszt a hatályos jogszabályi előírások alapján a Szolgáltató vizsgálja meg, utasítja el, vagy orvosolja.

A Szolgáltató válaszlevelében kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokaira. A Szolgáltató tájékoztatását egyértelmű, kövérhető indokolással látja el, melynek során egyszerű nyelvezetet használ, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. A Szolgáltató törekszik arra, hogy válaszlevelében az Ügyfél valamennyi kifogására érdemi választ adjon.

c.) Panasznyilvántartás

A panaszkezelés során következő adatokat kérheti el a Szolgáltató el az Ügyfélől:

Ügyfél neve

Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe

Ügyfél telefonszáma

értesítés módja

panasszal érintett termék vagy szolgáltatás cikkszama vagy egyéb azonosító száma

panasz leírása, oka

Ügyfél panasszal kapcsolatos igénye

a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata

a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Szolgáltató a panaszkezelés során az Ügyfél által benyújtott adatokat az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat a Szolgáltató öt évig archiválja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) a Szolgáltató leselejtezi.

A panasznyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használja fel a Szolgáltató.

d.) Jogorvoslat

Amennyiben az Ügyfél panasa teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy az Ügyfél az alábbi hatóságokhoz és testülethez fordulhat:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben szabályozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető.

Cím: 1088 Budapest József krt. 6.

Telefonszám: 061/459-4836 vagy 061/459-4999

A fogyasztók 2017. január 1. napjától panaszaikkal a területileg illetékes járási hivatalokhoz is fordulhatnak. A területileg illetékes járási hivatalok elérhetőségei itt találhatóak: jarasinfo.gov.hu

Panasza esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax: (76) 501-538
bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax: (66) 324-976
bmik@bmkik.hu

Budapesti Békéltető Testület
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: (1) 488-2131
Fax: (1) 488-2186
bekelteto.testulet@bkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.
Telefon: (22) 510-310
Fax: (22) 510-312
fmik@fmik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefon: (52) 500-749
Fax: (52) 500-720
hbkik@hbkik.hu

Komárom-Esztergom County Arbitration Board
2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: (34) 513-010
Fax: (34) 316-259
kemkik@kemkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
5000 Szolnok, Verseyhy park 8.
Telefon: (1) 269-0703
Fax: (1) 269-0703
kamara@jnszmik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
Telefon: (32) 520-860
Fax: (32) 520-862
nkik@nkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefon: (82) 501-000
Fax: (82) 501-046
skik@skik.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület
7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: (74) 411-661
Fax: (74) 411-456
kamara@tmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefon: (88) 429-008
Fax: (88) 412-150
info@bekeltetesveszprem.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület
7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefon: (72) 507-154
Fax: (72) 507-152
bekelteto@pbkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: (46) 501-091, 501-870
Fax: (46) 501-099
bekeltetes@bokik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: (62) 554-250/118 mellék
Fax: (62) 426-149
info@csmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: (96) 520-202; 520-217
Fax: (96) 520-218
bekeltetotestulet@gymkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefon: (36) 416-660/105 mellék
Fax: (36) 323-615
hkik@hkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: (34) 513-010
Fax: (34) 316-259
kemkik@kemkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.
Telefon: (1) 474-7921
Fax: (1) 474-7921
pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax: (42) 311-750
bekelteto@szabkam.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefon: (94) 312-356
Fax: (94) 316-936
vmkik@vmkik.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefon: (92) 550-513

Fax: (92) 550-525
zmbekelteto@zmkik.hu

Online vitarendezési platform:

Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETE alapján a z Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére online vitarendezési platform vehető igénybe.

A vitarendezés részletes szabályai az alábbi linkre kattintva közvetlenül elérhetőek:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a Fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A vásárló jogosult a fogyasztói jogvitákból eredő követelésének bíróság előtti jogérvényesítésére a Polgári Törvénykönyv és a Polgári Perrendtartás szabályai szerint.

Az Európai Bizottság internetalapú platformot hívott életre, azon fogyasztók számára, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére. Azok a vitarendezési testületek szerepelnek az online vitarendezési platform jegyzékében, amelyek megfelelnek bizonyos minőségi előírásoknak, és amelyeket a nemzeti hatóságok is elismernek. A honlap az EU 23 hivatalos nyelven áll rendelkezésre.

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

VIII. Egyebek

1. A Szolgáltató által üzemeltetett **www.chocome.hu** webáruház biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. A Weboldalon való vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.
2. A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás miatt következett be. Az Ügyfölt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.
3. A Szolgáltató az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatokat célhoz kötötten, kizárólag a megrendelés teljesítése és az esetlegesen létrejövő szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja.
4. Azon cégek listája, melyek számára a Szolgáltató, mint adatkezelő továbbadja az adatokat adatfeldolgozás céljából megtalálhatók a chocoMe Kft. „Adatvédelmi szabályzat és tájékoztató” kiadványában, mely elérhető a https://chocome.hu/pdf/adatkezeles_hu.pdf domain alatt. (jogszabályi kötelezések alapján, akik a megrendelt áruk kiszállítása körében működnek együtt a szolgáltatóval, valamint könyvelés okán)
5. *A Szolgáltató az Ügyfél adatainak kezelésekor az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény mindenkor hatályos rendelkezései szerint, valamint a természetes személyek személyes adatai védelméről és az adatok szabad áramlásáról az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete alapján jár el.*
6. A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Az esetleges módosítás a Weboldalon való megjelenést követő 8. napon lép hatályba és a hatályba lépését követően adott ügyfél-megrendelések alapján létrejött jogviszonyokban alkalmazandó. Az ÁSZF módosításáról Szolgáltató regisztrált ügyfeleit a módosítás hatályba lépés előtt 8 nappal, a módosítással érintett rendelkezések megjelölésével a regisztrált e-mail címre küldött email útján értesíti. Amennyiben Szolgáltató az Ügyfelet a jelen pont szerint az

ÁSZF módosításáról tájékoztatta és az Ügyfél regisztrációját a módosítás hatályba lépéséig nem szüntette meg, Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Ügyfél az ÁSZF módosításához hozzájárult.

7. Jelen szerződés a Ptk. 6:82.§-a alapján elektronikus úton kötött szerződésnek minősül. A szerződés magyar nyelven jött létre.
8. Adatkezeléssel kapcsolatos észrevételeit, panaszait az Ügyfél a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, Telefon:+36(1)391-1400, Fax:+36(1)391-1410, E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) felé teheti meg.