

**A Billerbeck viszonteladói vásártér WEBáruházra vonatkozó  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI**

*(az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 4. §-a alapján):*

Név: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság**  
(a továbbiakban: **"Billerbeck"**)

Székhely: **HU 1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

Telephelyei: **HU 1074 Budapest, Dob utca 49.**  
**HU 1075 Budapest, Király utca 3.**  
**HU 1085 Budapest, József krt. 71.**

Fióktelepei: **HU 5520 Szeghalom, Kinizsi utca 2/1.**  
**HU 5520 Szeghalom, 913. hrsz.**  
**HU 5520 Szeghalom, Kinizsi utca 17.**

Postai cím: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság,**  
**HU 1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

Nyilvántartó hatóság: **Fővárosi Törvényszék Cégbírósága**

Cégjegyzékszám: **Cg. 01-09-066482**

Adószám: **10276695-2-42**

Statisztikai számjеле: **10276695-1392-113-01**

Telefonszám: **+36 20 852 2402**

E-mail cím: **vevoszolgalat@billerbeck.hu**

Internetes cím: **https://billerbeck.hu**

**Viszonteladói minőségi kifogás/panasz kezelése:**

Név: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság**

Cím: **1151 Budapest, Szántófield utca 2/b**

Telefonszám: **+36 30 468 3272**

E-mail cím: **vevoszolgalat@billerbeck.hu**

**Tárhelyszolgáltató adatai:**

Név: **INFINITE Sp. z o.o.**

Székhely: **Lublin, 20-209 Lublin, ul. Projektowa 1.**

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **"ÁSZF"**) a Billerbeck, mint eladó és a viszonteladó vállalkozás jogait és kötelezettségeit szabályozza.

Kérjük olvassa el figyelmesen az **adatkezelési tájékoztatót:**

[https://edesalom.hu/custom/edesalom/image/data/Billerbeck\\_adat\\_kezelesi\\_2024\\_7\\_18.pdf](https://edesalom.hu/custom/edesalom/image/data/Billerbeck_adat_kezelesi_2024_7_18.pdf)

Kérjük, olvassa el a jelen Általános Szerződési Feltételeket és csak akkor térjen rá a fizetési műveletekre, ha az ÁSZF-ben foglalt feltételekkel egyetért. Az eltérő feltételekről a szerződő felek közötti egyedi szerződésben szükséges rendelkezni.

A Billerbeck által forgalmazott árukra vonatkozó információk és adatok a Billerbeck <https://billerbeck.hu> és <https://billerbeck.infinite-paperless.com/> honlapján elérhetőek.

## **2. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK**

A Szerződésre a magyar jog előírásai az irányadóak, és különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vonatkozó rendelkezései, kiemelten a Ptk. 6. könyve XV. fejezete.

### ***Szerződéskötés általános szerződési feltételekkel***

#### **6:77. § [Általános szerződési feltétel]**

(1) Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

(2) Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.

#### **6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává válása]**

(1) Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

(2) Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől.

(3) A (2) bekezdésben leírt feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta.

#### **6:80. § [Szerződési feltételek ütközése]**

Ha az általános szerződési feltétel és a szerződés más feltétele egymástól eltér, az utóbbi válik a szerződés részévé.

#### **6:81. § [Általános szerződési feltételek ütközése]**

(1) Ha az általános szerződési feltételekre utalással közölt ajánlatot a másik fél saját általános szerződési feltételeivel fogadja el, és az általános szerződési feltételek egymással nem ellentétesek, mindkét fél általános szerződési feltételei a szerződés részévé válnak.

(2) Ha az általános szerződési feltételek nem lényeges kérdésben eltérnek egymástól, a szerződés létrejön, és az egymással ellent nem mondó általános szerződési feltételek válnak a szerződés részévé.

(3) Ha az általános szerződési feltételek között a szerződés lényeges kérdésében van eltérés, a szerződés nem jön létre.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hibás teljesítésre Ptk. 6. könyve 157. § és kellékszavatosságra vonatkozó rendelkezései Ptk. 6. könyve 159-167§-ok, a fogyasztó és vállalkozások közötti jogviszonyra vonatkozó rendelkezések kivételével.

**6:159. § [Kellékszavatossági jogok]**

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b)<sup>\*</sup>az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, – a (2a) bekezdés szerinti kivétellel – a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(2a)<sup>\*</sup>Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

**6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]**

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

**6:161. § [Eltérés a jogosult által megjelölt kellékszavatossági jogtól]**

A bíróság a jogosult kérelméhez nincs kötve, de nem kötelezhet olyan kellékszavatossági jog teljesítésére, amely ellen mindegyik fél tiltakozik.

**6:162. § [A hiba közlése]**

(1) A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

(3) A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.

**6:163. § [A kellékszavatossági igény elévülése]**

(1) A jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

(2) Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan, a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított öt év alatt évül el.

(3) Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

(4) A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

**6:164. § [A szavatossági jogok érvényesítése kifogásként]**

A jogosult kellékszavatossági jogait az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kellékszavatossági igény elévült.

**6:165. § [Az érvényesített szavatossági igény terjedelme]**

(1) A szavatossági igényt a szolgáltatott dolog minden olyan hibája miatt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, amely a megjelölt hibát előidézte.

(2) Ha a jogosult a szavatossági igényét a dolognak – a megjelölt hiba szempontjából – elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a dolog egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

**6:166. § [Költségviselés]**

(1) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

(2) Ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

**6:167. § [A kötelezett gazdagodási igénye]**

(1) Ha a dolog kicserélésére az elévülés nyugvása miatt a kellékszavatossági határidő jelentős részének eltelte után kerül sor, és ez a jogosult számára számottevő érték növekedést eredményez, a kötelezett a gazdagodás megtérítésére tarthat igényt. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben e rendelkezést nem lehet alkalmazni.

(2) Kicserélés vagy elállás esetén a jogosult nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény jótállásra vonatkozó rendelkezései (Ptk. 6. könyv 171-173§-ok):

**6:171. § [Jótállás]**(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentese a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

(2) A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

**6:172. § [Jótállási jogosultság tulajdonosváltás esetén]**

A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

**6:173. § [A jótállási igény érvényesítése]**

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására – megfelelő határidőben – nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 1997. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- A termékfelelősségről szóló 1993 évi X. törvény
- Az üzleti titok védelméről szóló 2018.évi LIV. törvény
  - A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény
  - A piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól szóló 6/2013. (I.18.) Korm. rendelet
  - A termékek eladási és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

**Szerződő Felek:** Eladó és a szerződött viszonteladó együttesen

A szerződés feltételeit a jelen ÁSZF tartalmazza és arra a magyar jog az irányadó.

### **3. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE**

A felek közötti adásvételi szerződés mindkét fél cégszerű aláírásának megtörténte napján jön létre. A kellékszavatosság és a jótállás feltételeinek joghatásai a termék átadásának átvételének napján állnak be. (Szállítás napján a termék átvételével).

A jótállási idő megállapítása tárgyában a szerződő felek a 151/2003.(IX.22.) kormányrendelet előírásait alkalmazzák. Az eladott termékekre vonatkozó szavatossági és jótállási igények rendezésére a felek elfogadják a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet előírásait / vagy az egyedi viszonteladói szerződésben rendezik.

Az ÁSZF rendelkezéseitől eltérő tartalmú feltételeket a szerződő felek egyedi viszonteladói szerződésben rendezik.

### **4. A SZERZŐDÉS IKTATÁSA**

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Billerbeck azt nem iktatja.

### **5. TÁJÉKOZTATÁS A 2001. ÉVI CVIII. TÖRVÉNY ALAPJÁN**

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. § (2) bekezdése értelmében a Szolgáltató az alábbiak szerint tájékoztatja a Vásárlót:

a) azok a technikai lépések, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni:

ÁSZF 6. pontja.

b) a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e:

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat a Billerbeck, mint Eladó nem iktatja.

c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:

ÁSZF 7. és 12. pontja

d) a szerződéskötés lehetséges nyelvei: A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.

e) arról a - szolgáltatási tevékenységére vonatkozó - magatartási kódexről, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, amennyiben van ilyen; továbbá arról, hogy ez a magatartási kódex elektronikus úton hol hozzáférhető.

A Billerbeck magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

### **6. A RENDELÉS LEADÁSÁNAK MÓDJA**

Viszonteladó szerződött partnerek elsődlegesen a Billerbeck vásártéren (<https://billerbeck.infinite-paperless.com/>) van lehetőségünk a rendeléseik leadására, módjukban áll eltérni a rendszer használatól, mely adminisztrációs költséget von maga után.

Vásárló a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik.

A Vásárló a <https://billerbeck.infinite-paperless.com> weboldalon csak szerződött viszonteladóként vásárolhat, a regisztrációt a webáruházba való belépéshez a Billerbeck Vevőszolgálatosa jogosult megtenni.

A regisztrációval történő vásárlás a <https://billerbeck.infinite-paperless.com> oldal bal oldalán a belépési adatok beírásával kezdhető meg.

Kiválasztja a megvásárolni kívánt árukat és az áruk képe alatti "**KOSÁRBA**" felíratra kattint. A kiválasztott áruk ekkor átkerülnek a weboldal jobb felső sarkában található kosár ikonba, ahol a kiválasztott áruk mennyisége számmal jelenik meg. A jobb felső sarokban található kosár ikonra kattintva ellenőrizhető a kosár tartalma. A kosárban a kiválasztott áruk kép, név, egységár, mennyiség és összeg alapján jelennek meg. Ezek alatt jelenik meg a nettó és bruttó végösszeg.

Az árak a viszonteladó személyre szabott árai. Az ár a végső fizetendő ár. Tehát a megjelenített ár a teljes árból kedvezményekkel csökkentett vételár.

A kosárban a mennyiség még módosítható a darabszám átírásával és törölhető a kuka gombbal.

A vásárlás tovább folytatható kosár oldalán is a **gyors vásárlás** ikonra kattintva. A kosár tartalmából az áruk kiválasztása után a **Rendelés véglegesítése** felíratra kattintva a rendelés összesítés jelenik meg árucsoportonként.

Minden árucsoportnál megjelenik:

1. Az alapértelmezett szállítási mód. Ez módosítható a szövegre kattintva.
2. A legkorábbi szállítási dátum. Ez módosítható a dátumra kattintva.
3. A szerződés szerinti fizetési mód.
4. A rendelés összértéke
5. Az alapértelmezett szállítási cím, ami új cím beírásával módosítható
6. És ha van, a szállítási költség.

Minden árucsoportnál külön kell a küldés gombra kattintani.

Szállítási határidő: a rendelés visszaigazolása szerint.

## **A Szállító**

A Szolgáltató által megbízott futárszolgálat, illetve szerződéses szállítmányozó:

**1. számú:** (paplanok, párnák, ágyneműk és egyéb kiegészítők rendelésekor):

Cég neve: GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.

Székhely: 2351 Alsónémedi GLS Európa u. 2.

Tel: +36 29 886 70; +36 70 643 4303

Fax: +36 20 890 0660

E-mail: [info@glshungary.com](mailto:info@glshungary.com), [daniel.szelig@glshungary.com](mailto:daniel.szelig@glshungary.com)

<https://glsgroup.eu/HU/hu/home>

**2. számú:** (matracok, ágyak rendelésekor, vidéki szállítási cím esetén):

Cég neve: FWD Cargo Care Kft.

Székhely: 2142 Nagytarcsa, Kereskedelmi Park, Naplás út 6.

Tel: + 36-70-450-9662

E-mail: [info@fwdcargo.com](mailto:info@fwdcargo.com)

[www.fwdcargo.com](http://www.fwdcargo.com)

**3. számú:** (matracok, ágyak rendelésekor, budapesti szállítási cím esetén):

Majoros László E.V.

Székhely: 1046 Budapest, Fóti út 127.

Tel: 06-20-934-3524

**A fuvarozási, készletmozgatási és adminisztrációs feladatokat, úgy is mint a rendeltetési helyre történő kiszállítást a fent megjelölt szerződéses szállítványozó bármely alvállalkozója útján is teljesítheti.**

A kiszállítás teljesítési helye és az alábbi szállítási költségek a megadott címen a földszinti bejárati ajtóig értendők.

**Szállítási költségek:**

Futárszolgálat, illetve szerződéses szállítványozó útján történő teljesítés esetén a szállítási díjak a kiválasztott szállítási helytől függően változnak.

Aktuális árak Hirdetmény szerint.

<https://billerbeck.hu/0-24/>

**A vásárolt áru személyes átvétele díj- és költségtérítés-mentes.**

Átvételi pontok:

1151 Budapest, Szántófield u. 2/b: munkanapokon 8 és 14 óra között

és 5520 Szeghalom, Kinizsi P. út 2.: munkanapokon 8 és 14 óra között

**Szállítási határidő:**

Terméktől függően: textil általában 5 munkanap, matrac 15 munkanap, ágy 20 munkanap, illetve a rendelés visszaigazolása szerint.

**Fizetési Módo**

Viszonteladói Szerződés szerint

**7. ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSA**

Az adatbeviteli hibák azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:

A rendelés leadása előtt a Vásárló ellenőrizheti a bevitt adatokat és szükség esetén módosíthatja, kijavíthatja azokat. Valamennyi adat a vissza a kosárba felirat megnyomása után törölhető, illetve módosítható.

A Vásárló köteles ellenőrizni adatait és a kosár teljes tartalmát az adatok megadásakor és a rendelés leadásakor. Leadott megrendelés nem módosítható.

**8. AJÁNLATI KÖTÖTTség, VISSZAIGAZOLÁS**

A rendelés leadását követően a Vevő automatikus e-mailt kap a rendelés leadásáról. Ez még nem a rendelés visszaigazolása.

A rendelés visszaigazolás a rendelés feldolgozása után a Vevőszolgálattól érkezik e-mailben.

A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott rendelési adatokat, a megrendelt áru(k) nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Vásárló rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

Amennyiben a visszaigazolás a Vásárló megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Vásárlóhoz nem érkezik meg, a Vásárló mentesül az ajánlati kööttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Billerbeckhez, illetve a Vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

8.1 A webáruházban szereplő termékinformációk, árak és szállítási határidők tájékoztató jellegűek. A lehető legnagyobb gondosság ellenére előfordulhatnak adatbevitelből eredő hibák. Az ebből fakadó eltérésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A megrendelés feldolgozását követően minden esetben PDF formátumú visszaigazolást küldünk, amely tartalmazza a végleges árakat és szállítási határidőket. E dokumentumban szereplő adatok tekintendők mérvadónak.

## **9. SZÁMLA**

A Billerbeck papíralapú számlát állít ki, melyet a megrendelés teljesítésekor a megrendelt árukkal együtt juttat el Vásárló részére.

## **10. ELÁLLÁSI JOG**

Az elállási jog gyakorlása tekintetében a szerződő felek között létrejött Viszonteladói Szerződés az irányadó, figyelembe véve a Ptk. rendelkezéseit. Az elállási jog gyakorlására minőségi kifogás, illetve a szállítási határidő nem megfelelő teljesítése esetében kerülhet sor.

## **11. PANASZKEZELÉS**

11.1. A Billerbeck célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a viszonteladó szerződő fél megelégedettségére teljesítsen. Amennyiben a viszonteladó szerződő félnek ennek ellenére panasa van, az alábbiak elérhetőségeken teheti meg reklamációját, panaszát:

**Panaszkezelő:**

**Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság**

Címe: **1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

Panaszügyintézés helye:

**Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság**

Címe: **1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

Telefonszáma: **+36 30 468 3272**

E-mail cím: **vevoszolgalat@billerbeck.hu**

11.2: A Viszonteladó a panaszát írásban és szóban is jelezheti, de a mellékelt jegyzőkönyv kitöltésével (**1. sz. melléklet**)

11.3. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben a Viszonteladó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a Billerbeck azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Billerbeck a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát.

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Viszonteladónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Viszonteladónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

11.4. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Billerbeck köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

11.5. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- b) Vizonteladó panaszának részletes leírása, a Vizonteladó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- c) a Billerbeck nyilatkozata a Vizonteladó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- d) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével Vizonteladó cégszerű aláírása,
- e) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- f) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

11.6. Az írásbeli panaszt a Billerbeck a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Billerbeck indokolni köteles.

11.7. Billerbeck a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

11.8. Jogvita esetén a felek a Billerbeck székhelye szerint illetékes polgári bíróság eljárását kötik ki.

## **12. A DIGITÁLIS ADATTARTALOM MŰKÖDÉSE, VALAMINT AZ ALKALMAZANDÓ MŰSZAKI VÉDELMI INTÉZKEDÉSE:**

A weboldalon megjelenő adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99,9 % feletti. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható. A weboldalon megjelenő adatokat MySQL adatbázisban tároljuk. Az adatok nincsenek titkosítva, az adatokhoz való illetéktelen hozzáférés gátolva van azáltal, hogy az adatbázisok elérése csak megfelelő IP című gépek/szolgáltatások férnek hozzá felhasználó és jelszó azonosítást követően.

A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képessége az Eladótól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően:

Operációs rendszerre és WEB böngésző programokra vonatkozó kompatibilitási elvárások:

A WEB áruház elérhető

Windows XP, vagy újabb kiadású operációs rendszerből Firefox, Chrome, Explorer, Edge böngésző programokkal

Linux operációs rendszerekből Firefox, Chrome, Vivaldi böngésző programokkal

Android operációs rendszerekből Firefox, Chrome, Edge böngésző programokkal

## **13. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

A webáruházban történő vásárlás menetével, a regisztrációval, a megrendelés visszaigazolásával, a fizetés, a szállítással és a teljesítés egyéb feltételeivel kapcsolatban, a Billerbeck Vevőszolgálat ad tájékoztatást az alábbi elérhetőségen:

Név: **Billerbeck Budapest Lakástextil Korlátolt Felelősségű Társaság**

Cím: **1151 Budapest, Szántófield utca 2/b.**

Telefonszáma: 06 30 468 5262 és 06 30 95 16 556

E-mail cím: [vevoszolgalat@billerbeck.hu](mailto:vevoszolgalat@billerbeck.hu)

#### **14. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME**

A szerződő felek elfogadják, hogy amennyiben olyan információ birtokába jutnak, amely a másik fél jó hírnevét sérti vagy veszélyezteti vagy annak tartalma üzleti titoknak minősül vagy minősülhet, annak nyilvánosságra hozatalától tartózkodik. Irányadó az üzleti titok védelméről szóló 2018.évi LIV. törvény).

#### **15. KELLÉSZAVATOSSÁG, TERMÉKFELELŐSSÉG ÉS JÓTÁLLÁS**

A Billerbeck a továbbértékesítés időpontjától a viszonteladó felé tartozik helytállással. A kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseket lásd a Vonatkozó jogszabályok között. Ha a Billerbeck a kötelező jótállás mellett önkéntes jótállási feltételeket alkalmaz, azt a Viszonteladó is köteles alkalmazni a továbbértékesítés során.

A termékfelelősség szabályaira a termékfelelősségről szóló 1993 évi X. törvény rendelkezései az irányadóak.

Köszönjük, hogy meglátogatta weboldalunkat!

1. sz. melléklet

sorszám/azonosító: \_\_\_\_\_ felvétel dátuma: \_\_\_\_\_ jótállási jegy száma: \_\_\_\_\_

**JEGYZŐKÖNYV**  
**garanciális minőségi kifogás bejelentésének felvételéről (Kitöltés után bizalmas !)**

**vásárló/végfelhasználó:** neve: ..... telefonszáma: .....  
kapcsolattartási cím: ..... e-mail cím: .....

**termék:** megnevezése: ..... cikkszám: .....  
méret: .....

**vásárlás:** helye: .....  
ideje: ..... beszerelés, üzembe helyezés igazolt ideje, ha különböző: .....  
eladáskori fogy. ára: ..... Ft  
bolti értékesítő neve: .....

**minőségi kifogás bejelentése:**

bemutatott igazoló okmányok: számla száma: ..... jótállási jegy száma: .....  
bejelentés időpontja: ..... a felvevő neve: .....  
garancia időtartama: ..... bejelentés időn belül van? Igen / nem

minőségi kifogás leírása: .....  
.....  
.....  
.....  
..... (a hátoldalon folytatható)

**használati körülmények:** matracvédőt használt: igen/nem történt-e tisztítás?: igen/ nem  
terhelés/kg: ...  
átfordítás gyakorisága : ..... támasztófelület/ágyrács leírása .....  
.....

**elsődleges elbírálás:** minőségi kifogás elfogadva? igen/nem

indoklás: .....  
.....

elutasítás esetén az ügyféllel közölt indoklás: .....  
.....  
.....

**felajánlott intézkedések:** .....  
.....

**gyártóművi intézkedés:** (bevizsgálás, javítás, csere) szükséges? igen/nem felajánlott határidő: .....  
az elbírálás és az intézkedés **az ügyfél beleegyezésével találkozik?** igen/nem  
megjegyzés: .....

**a kifogásolt termék szállítása:** vásárló / eladó / Billerbeck Bp. Kft.

visszaszállítása: vásárló / eladó / Billerbeck Bp. Kft.

ezt a jegyzőkönyvet felvette: ..... **ügyfél aláírása:** .....

jk. továbbítva a gyártó felé: ..... csatolt okmányok: .....

**megjegyzések a hátoldalon? igen/nem**

**FIGYELEM! A hátoldalt is másolni/scannelni kell, ha nem üres!**