

# Általános Szerződési Feltételek

## I. Bevezető rendelkezések

Jelen általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre, amely a [www.allergiakezeles.hu](http://www.allergiakezeles.hu) weboldalon (a továbbiakban: **Weboldal**) található elektronikus áruházon (a továbbiakban: Webshop) keresztül történik.

Jelen ÁSZF szabályozza a felek kapcsolatát, amelyben a vásárlók (a továbbiakban: **Vásárló**) szerződést/fogyasztói szerződést kötnek a SPIROMED Gyógyszer-nagykereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társasággal (cégjegyzékszám: 01-09-670212, székhely: 1223 Budapest, Erzsébet királyné út 19/b). mint eladóval (a továbbiakban: **Spiromed Kft.**).

SPIROMED Gyógyszer-nagykereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság adatai:

cégjegyzékszám: 01-09-670212

székhely: 1223 Budapest, Erzsébet királyné út 19/b

email cím: [info@spiromed.hu](mailto:info@spiromed.hu)

telefonszám: +36 (1) 246 0798

képviseli: Dr. Gondoss Magdolna

A Webshopon keresztül történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Elkertv.") szabályozza.

A jelen ÁSZF összhangban van a hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény,
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet

Fogalmak:

*Fogyasztó:* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Nem minősül fogyasztónak az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.

*Vállalkozás:* a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy

*Vásárló:* fogyasztó vagy vállalkozó, akikre egyes esetekben eltérő szabályok vonatkoznak.

A Webshopon keresztül történő vásárlás során a Vásárlónak ki kell jelentenie, hogy az ÁSZF feltételeinek és az Adatvédelmi szabályzatnak a hatályos szövegét a szerződéskötést megelőzően megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadja el. Ezzel a Vásárló a személyes adatai kezeléséhez hozzájárul. Ennek hiányában Vásárló a Webshopon keresztül nem vásárolhat.

A Spiromed Kft. biztosítja, hogy a Vásárló az ÁSZF feltételeit és az Adatkezelési szabályzatot megismerhesse.

A szerződés nyelve a magyar nyelv.

Kiskorú vagy korlátozottan cselekvőképes személy kizárólag törvényes képviselője hozzájárulásával, beleegyezésével használhatja a Webshopot.

Harmadik személy személyes adatait csak az arra jogosult személy adhatja meg. A harmadik személy adatainak megadásához szükséges beleegyezést vagy jogalapot a személyes adatokat megadó személy köteles biztosítani.

A Spiromed Kft. nem köteles és nincs is lehetősége a Vásárló személyének ellenőrzésére, a Spiromed Kft.-t ezzel kapcsolatosan semmiféle felelősség nem terheli.

Vásárlónak a megrendelés/vásárlás során nem kell regisztrálnia, azonban a megrendelés feldolgozásához és teljesítéséhez a Vásárló egyes adatainak megadása elengedhetetlenül szükséges.

A Vásárló a termékek megrendelése esetén az általa megadott adatok pontosságáért és érvényességéért felelősséggel tartozik, és azok valóságát szavatolja.

A Spiromed Kft.-t a pontatlan vagy téves adatok megadásából származó problémáért, kárért semminemű felelősség nem terheli.

## **II. Megrendelés**

A termék lényeges tulajdonságait, jellemzőit, használati utasítást, a termék általános forgalmi adót tartalmazó vételárát (bruttó vételár), valamint az ezen felül felmerülő költségeket (pl. szállítási költség, fuvardíj, postaköltség, utánvétel költség) a Vásárló az egyes termékek leírásánál találja meg.

A termékek vételára magyar forintban (Ft) kerülnek feltüntetésre.

A termékek vételára nem tartalmazza a szállítás költségeit.

A Spiromed Kft. a termékek árváltoztatásának jogát fenntartja, a Webshopban mindig az aktuális árak szerepelnek. Az árváltoztatás nem érinti a már megrendelt termékeket.

Amennyiben a Spiromed Kft. minden gondossága és körültekintése ellenére hibás ár kerül feltüntetésre a Webshopban, akkor a Spiromed Kft. nem köteles a terméket a hibás áron értékesíteni. A Spiromed Kft. ebben az esetben felajánlja a Vásárló részére a termék helyes áron történő szállítását, amit Vásárló nem köteles elfogadni, a Vásárló jogosult indokolás nélkül a vásárlástól elállni.

A megrendelés feladására a kiválasztott termék darabszámának, természetes személy esetén: vezetéknev, keresztnév, email cím, szállítási cím, telefonszám, számlázási név és cím, jogi személy esetén: email cím, számlázási név és cím, szállítási cím, telefonszám, adószám megadását követően, az ÁSZF és az Adatkezelési szabályzat elolvasására és elfogadására vonatkozó jelölőnégyzetekbe helyezett „X” elhelyezését követően, a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra (feliratra) kattintással kerül sor.

A megrendelés elküldése fizetési kötelezettséget von maga után.

## **III. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás**

A Vásárló a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra (feliratra) kattintással fizetési kötelezettséggel járó ajánlatot tesz a kiválasztott termék megvételére.

A Vásárló által tett ajánlat beérkezését követően a rendszer automatikus e-mailt küld a Spiromed Kft. részére, a Vásárló által megadott adatokról és a megrendelt termékről. Ez az automatikus ajánlati e-mail minősül megrendelésnek, miután átnézésre és elfogadásra kerül a Spiromed Kft. részéről.

A Vásárlónak küldött visszaigazoló e-mailben a Vásárló által megadott adatok, a megrendelt termék darabszáma, vételára, megrendelés dátuma, szállítási költség és a fizetendő végösszeg szerepel.

A visszaigazoló email tájékoztatja a Vásárlót, hogy megrendelése a Spiromed Kft.-hez megérkezett. Vásárló köteles a visszaigazoló email tartalmát, az abban szereplő adatok helyességét ellenőrizni és köteles a hibát a Spiromed Kft. felé 1 napon belül jelezni.

A tévesen, hibásan, hiányosan megadott adatokból származó probléma, késedelem, többletköltség a Vásárlót terheli.

A Spiromed Kft.-t nem terheli továbbá semmiféle felelősség abban az esetben, ha a Vásárló a megrendelés során téves email címet adott meg és a visszaigazoló email a Vásárló részére emiatt nem érkezik meg.

A visszaigazoló email a Spiromed Kft. részéről a Vásárló által tett ajánlat elfogadásának minősül, így a Spiromed Kft. és a Vásárló között érvényes szerződés jön létre.

A Spiromed Kft. és a Vásárló között elektronikus úton létrejött szerződésre a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik.

Amennyiben a Vásárló által megrendelt termék nem áll a Spiromed Kft. rendelkezésére, úgy a Spiromed Kft. fenntartja magának a jogot, hogy a Vásárló által tett ajánlatot, a megrendelést ne fogadja el, melyről a Spiromed Kft. értesíti a Vásárlót. Ebben az esetben a felek között szerződés nem jön létre.

#### **IV. Szállítási és fizetési feltételek**

A Vásárló által megrendelt terméket a GLS futárszolgálat szállítja ki a Vásárló által, a megrendelés során megadott szállítási címre.

A Spiromed Kft. a szállítás teljesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat a GLS futárszolgálat részére átadja.

A Spiromed Kft. a megrendeléstől számított legkésőbb 5 munkanapon belül a terméket a Vásárló részére megküldi.

Amennyiben a Spiromed Kft. az 5 munkanapos határidőben nem képes teljesíteni, úgy köteles erről a Vásárlót email útján értesíteni.

A Vásárló jogosult ebben az esetben póthatáridőt kitzúzni. A póthatáridő eredménytelen eltelte után a Vásárló jogosult a szerződéstől elállni.

A végösszeg, azaz a teljes vételár (mely tartalmazza a szállítási, csomagolási és egyéb költségeket) kifizetése a vásárlók esetében átutalás útján vagy utánvétellel történhet.

Átutalás esetén a Vásárló a visszaigazoló e-mail-ben szereplő bankszámlaszámra átutalja a végösszeget.

Az utánvételes fizetési mód esetén a Vásárló közvetlenül a GLS futárszolgálat alkalmazottjának fizeti ki a végösszeget, azaz a teljes vételár összegét. Vásárló fizeti meg az utánvétel költségét is.

A termék kifizetésével kapcsolatban a Vásárló érdekkörébe felmerült költségek kizárólag a Vásárlót terhelik.

A szállítás és az utánvétel költségét a vásárló általi rendelés esetén a webshop az egyes termékeknel tartalmazza.

A Spiromed Kft. a terméken a tulajdonjogát a végösszeg kifizetéséig fenntartja, a Vásárló a termék tulajdonjogát a teljes vételár megfizetésével szerzi meg. A teljes vételár megfizetése utánvét esetén a GLS futárszolgálat alkalmazottjának történő fizetést jelenti, átutalás esetében pedig a vételár Spiromed Kft. számláján való jóváírás napját jelenti.

A Spiromed Kft. a vásárlásról szóló számlát a termékkel együtt küldi meg a Vásárló részére.

## V. Elállási jog

A Vásárló fogyasztónak minősül (azaz az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy), akit a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20 §. -a szerint meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

A Fogyasztó az elállási jogát termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a) a terméknek,
- b) több termék adásvételkor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
- c) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- d) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától; számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

A Fogyasztót az elállási joga a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is megilleti.

A Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog

- a) 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;
- b) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- c) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- d) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címek bármelyikére: postai cím: 1223 Budapest Erzsébet királyné út 19/b, email cím: info@spiromed.hu.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát a jelen pontban írtakkal összhangban gyakorolta.

A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben elállási nyilatkozatát az elállási időszak előtt, azaz 14 napon belül megküldi a Spiromed Kft.-nek.

Az elállási jog postai úton történő közlése esetén a postára adás dátuma számít. A Fogyasztó köteles a nyilatkozatát oly módon megküldeni a Spiromed Kft. részére, hogy a feladás dátumát hitelt érdemlően bizonyítani tudja.

A Spiromed Kft. valamennyi elállási mód esetében email útján visszaigazolja az Fogyasztó által megküldött elállási nyilatkozat megérkezését.

A Spiromed Kft. haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

A Spiromed Kft. a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Spiromed Kft. a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Ha a Fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Spiromed Kft. nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket

A Spiromed Kft. mindaddig visszatarthatja az ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, amíg a Fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatja, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

A Fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

## **VI. Jótállás**

A Spiromed Kft. szerződés teljesítéséért jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentésül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállási határidő a termék Fogyasztó részére történő átadása napjával kezdődik.  
A Fogyasztó jótállási igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

Nem tartozik a jótállási alá a hiba, ha annak oka a termék Fogyasztó részére történő átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- helytelen beszerelés,
- a nem rendeltetésszerű használat, a használati útmutató figyelmen kívül hagyása,
- a helytelen üzembe helyezés,
- az előírt karbantartás elmulasztás,
- rongálás
- elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Fogyasztó

a) elsősorban – választása szerint - kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Spiromed Kft.-nek - másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Spiromed Kft. a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ha a Fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Spiromed Kft. köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a Fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A terméknek a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a szavatossági igény elévülése újból kezdődik.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Spiromed Kft.-t terhelik.

A Fogyasztót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. A jótállás nem érinti a Fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

## **VII. Kellékszavatosság**

A Fogyasztónak minősülő Vásárló a Spiromed Kft. hibás teljesítése esetén a Spiromed Kft.-vel szemben kellékszavatossággal tartozik.

Kellékszavatossági igénye alapján a Vásárló - választása szerint -

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Spiromed Kft.-nek - 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) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Spiromed Kft. a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni.

A Vásárló a választott kellékszavatossági jogáról másra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Spiromed Kft.-nek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Spiromed Kft. adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Spiromed Kft.-vel közölni. Fogyasztó és a Spiromed Kft. közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló felelős.

Fogyasztó és a Spiromed Kft. közötti szerződés esetén a Fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

Fogyasztónak nem minősülő vásárló kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket a Spiromed Kft. nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Ha a Vásárló a szavatossági igényét a terméknek - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a dolog egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Spiromed Kft.-t terhelik.

## **VIII. Termékszavatosság**

A Spiromed Kft. által a Fogyasztónak minősülő Vásárló eladott termék hibája esetén a Fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás,

ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

A gyártó, forgalmazó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a) a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

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

A Fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.

A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

Fogyasztót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

## **IX. Felelősség**

A Webshop célja a Webshopban található termékek értékesítése. Az egyes termékek a Webshopban szereplő képhez képest eltérhetnek.

A Vásárló a Webshopot kizárólag saját felelősségére és kockázatára használhatja, a Spiromed Kft. nem vállal semmiféle felelősséget a használat során felmerülő vagy a használatból eredő vagyoni és nem vagyoni károkért (kivéve a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősség).

A Spiromed Kft. jogosult bármikor az Általános szerződési feltételeket és az Adatkezelési szabályzatot egyoldalúan megváltoztatni.

A Spiromed Kft. nem felelős a szállítómányozó, jelen esetben a GLS díjszabása, szállítási feltételei, adatvédelmi szabályzata és üzletszabályzata GLS általi megváltoztatásáért.

## **X. Jogérvényesítés**

### *Panaszügyintézés*

Vásárló a termékkel vagy a Spiromed Kft. eljárásával kapcsolatos panaszait a Spiromed Kft. felé írásban az alábbi elérhetőségeken jelezheti:

postai cím: 1223 Budapest Erzsébet királyné út 19/b

email: info@spiromed.hu

A Spiromed Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi a Vásárlónak.

A Spiromed Kft. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

### *Békéltető testület*

A Fogyasztónak minősülő Vásárló és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető testületnél kezdeményezheti.

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 Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a Spiromed Kft. székhelye szerinti Békéltető testülethez is benyújtható a kérelem.

A Békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó a Spiromed Kft.-vel közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:  
1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)  
Fax: 06 (1) 488 21 86  
Telefon: 06 (1) 488 21 31

Békéltető Testületek listája a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> linken érhető el.

Online adásvételi szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén a Fogyasztó a <http://ec.europa.eu/odr> online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

### *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: <https://jarasinfo.gov.hu/>

### *Bírósági eljárás*

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 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Budapest, 2023. március 01.

Dr. Gondoss Magdolna ügyvezető