

Általános Szerződési Feltételek

1. Általános Szerződési feltételek

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza, Tőzsér Józsefné egyéni vállalkozó által üzemeltetett Tőzsér Optikában **(továbbiakban, mint Eladó)** történő vásárló és/vagy az egyéb látogató **(továbbiakban: Vásárló)** vásárlásának feltételeit.

A Vásárló a vásárlása során tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben, illetve a Honlapon elérhető egyéb tájékoztató anyagokban foglaltakat. Amennyiben a jelen ÁSZF és a Honlapon elérhető tájékoztatók és egyéb információk tartalma eltér, úgy a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadók.

A szerződés általában három formában valósulhat meg: írásban, szóban, ráutaló magatartással. A felsoroltak körül jelen esetben, szóban és ráutaló magatartással valósul meg a szerződés az Eladó és a Vásárló között.

A szerződés nyelve magyar.

Eladó adatai

Tulajdonos:	Tőzsér Józsefné egyéni vállalkozó
Üzletvezető:	Tőzsér Melinda
Szaküzlet neve:	Tőzsér Optika
Szaküzlet címe:	3000 Hatvan, Erzsébet tér 3.
Szaküzlet telefonszáma:	+36 37 344 604
E-mail:	hello@tozseroptika.hu
Honlap címe:	www.tozseroptika.hu
Nyilvántartási szám:	1891758
Adószám:	47876567-2-30
Kamara:	Magyar Optikus Ipartestület
Tárhelyszolgáltató:	Tárhely.Eu Kft.
Tárhely szolgáltató székhelye:	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.

2. Vásárlás, megrendelés menete

2.1. Vásárlás

Tőzsér Optikában, az Eladótól a Vásárló (személyes megjelenéssel) különböző márkájú szemüvegkereteket, szemüveglencsákat, komplett szemüveget (szemüvegkeretbe foglalt dioptriás lencsákat), kontaktlencsákat és egyéb optikai kiegészítőket (szemüveglencse tisztító spray, kendő, szemüvegtok, szemüveglánc, kontaktlencse tok, kontaktlencse tisztító-tároló folyadék, szemcseppek, szemüvegkeret alkatrészeket-csavar, orrtámasz, stb.) vásárolhat. Tőzsér Optika

szaküzletben történt vásárláskor minden esetben pénztárgép blokk átadására vagy ÁFA-s számla kiállítására kerül sor, amelyek egyben **a vásárlás - szerződéskötés - jogi nyilatkozatai is.** (Lsd. részletesen ÁSZF 5. pont.)

Tőzsér Optikában elérhető szolgáltatások:

- Szemész szakorvos által végzett teljeskörű szemvizsgálat és
- Diplomás optometrista szakember által végzett látásvizsgálat.

Az optikai szaküzletünkben érvényes egészségügyi felelősség biztosítással, Népegészségügyi Osztály által és az Országos Kórház Főigazgatóság által kiadott működési engedéllyel rendelkező szolgáltatók működnek.

Szemész szakorvosi vizsgálat magába foglalja:

- A szem első szegmensének részletes biomikroszkópos vizsgálatát (réslámpával),
- Szemfenék vizsgálatot (Volk 78D/90D lencsékkel), szükség esetén pupillatágításban (szemfenéki kép eltérése esetén, pl.: cukorbetegség, vérnyomás betegség, retina és látóideg betegségek felderítését)
- Szürkehályog szűrést,
- Glaucoma (zöldhályog) szűrést: szemnyomás mérést non-contact tonométerrel,
- Eseti jelleggel 7 éves kortól gyermekek szemvizsgálatát is.

Diplomás Optometrista látásvizsgálat magába foglalja:

- Hagyományos látásellenőrzést, binokuláris gyorseszteket,
- Polatesztet - Binokuláris látásellenőrzést,
- Kontaktlencse vizsgálatot, illesztést és betanítást,
- A szem első szegmensének részletes biomikroszkópos vizsgálatát (réslámpával),
- Szemfenék vizsgálatot Volk 78D/90D lencsékkel, szűk pupilla mellett,
- Skiaszkópiát – árnyékpróbát, szűk pupilla mellett,
- Szürkehályog szűrést,
- Glaucoma (zöldhályog) szűrést: szemnyomás mérést non - contact tonométerrel.
- Éjszakai vezetéshez korrekció meghatározását.

Amennyiben a Diplomás optometrista szemészeti eltérést talál akár az első szegmenseken és/vagy a funduson(retinán), akkor abban az esetben szemészeti szakrendelésre továbbítja a páciens, az eltérések diagnosztizálása, meghatározása és kezelése érdekében.

Minden szemvizsgálat és látásvizsgálat után a vizsgálati eredmények minden esetben a Clearvis.io rendszerében kerülnek rögzítésre. A páciens személyes adatai az **Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679**

rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről általános adatvédelmi rendeletnek megfelelően a páciens beleegyezésével és beleegyezésének hiteles aláírásával kerülnek rögzítésre.

Szemész szakorvosi vizsgálat esetén minden vizsgálat után felkerül a vizsgálati lelet az EESZT rendszerébe, valamint a páciens kérésének eleget téve kinyomtatásra kerül az orvos aláírásával és pecsétjével ellátva.

Optometrista vizsgálatot követően a páciens kérésére a látásvizsgálat eredménye kinyomtatásra kerül, az optometrista aláírásával és pecsétjével ellátva. Páciens kérésére orvosi és/vagy optometrista igazolás is kiállításra kerül.

2.2. Megrendelés menete

Szemüveg, kontaktlencse megrendelése minden esetben a szaküzletben folytatott szolgáltatás szemvizsgálat, látásvizsgálat előzi meg. **Kizárólag Tőzsér Optikában meghatározott, felírt dioptria értékekre tudunk felelősséget, garanciát vállalni.** Hozott, más szemész szakorvos, optometrista által felírt szemüveg-recept alapján készült szemüveglencse dioptriákra **nem tudunk felelősséget vállalni.** Ez alól **kizárólag a gyermekszemészetben felírt** (recepteken, ambulánslapokon, vizsgálati lapokon meghatározott korrekációs értékek) **dioptria értékek a kivételek.**

Szemész szakorvosi vizsgálatra és optometrista látásvizsgálatra **minden esetben bejelentkezés, időpont egyeztetéssel szükséges.**

Bejelentkezés módja Szemvizsgálatra - látásvizsgálatra:

- **Szemész szakorvosi szemvizsgálat** rendelési ideje: kedd 14.00 és 17.00 óra között. **Bejelentkezés kizárólag telefonon: +36 37 344 604 történt egyeztetéssel lehetséges.**
- Diplomás optometrista által végzett látásvizsgálat: szerda, csütörtök, péntek 9.00 - 17.00 óra között, szombat 9.00 - 12.00 óra között lehetséges, előzetesen telefonon: +36 37 344 604, vagy a Tőzsér Optika honlapján: www.tozseroptika.hu online időpontfoglaló rendszerén keresztül.

Abban az esetben, ha a vásárló személyre szabott terméket, kontaktlencsét vagy komplett szemüveget - szemüvegkeretbe helyezett szemüveglencsét vásárol, amely **egyedisége** (személyre szabottan a vásárlónak az egyedi paraméterei alapján gyártanak le) **miatt nem található meg a szaküzletben**, akkor az Eladó az általa partneri szerződésben álló beszállítóktól, gyártóktól rendeli meg a Vásárló számára a terméket, termékeket.

Egyedi termék megrendelés esetén, minden esetben **Munkalapot** (megrendelő lapot) állít ki az Eladó a vásárló kifejezett kérésének, vásárlói szándékának megfelelően. Minden munkalap egyedi sorszámmal ellátott és két példányban

készül. Az egyik példány a Vásárlót illeti meg, a másodpéldány az Eladónál marad. A munkalapon feltüntetésre kerül: a megrendelés dátuma, az Eladó neve, elérhetőségei, a vásárló neve, elérhetőségei, a kontaktlencse, szemüveglencse jobb és bal oldali dioptria értéke, típusa, mennyisége, valamint szemüvegkeret mennyisége, típusa, a munkadíj - a becsiszlás, keretbe helyezés költsége, valamint a látásvizsgálat/szemvizsgálat díja.

A munkalapon továbbiakban szerepel még:

„Tisztelt Megrendelőnk!

Felhívjuk figyelmét, hogy használt keret vagy lencse a megmunkálás során az anyag sajátosságából ill. az elöregedésből fakadóan- a legnagyobb gondosság mellett is károsodhat, eldeformálódhat. Az ilyen típusú hibáért felelősséget nem tudunk vállalni!

A termék a 4/2009. (III. 17.) EüM rendeletben foglalt követelményeknek megfelelően készült. Kész szemüvegét maximum 90 napig őrizzük meg.

Reklamációt kizárólag a munkalap felmutatásával (jótállásijegy és blokk/ vagy ÁFÁ-s számlával együtt)tudunk elfogadni! Szemüvegének gondatlan, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő meghibásodása esetén jótállási igény nem érvényesíthető. A szemüvegek helyes használatára vonatkozó információkat Használati, kezelési útmutató/szemüvegviselési útmutatóban találhat. Miután a Vásárló elolvasta és egyetért a fentiekkel, úgy a saját kezű aláírásával hitelesíti tudomásul vételét.

.....
Megrendelő aláírása

Alulírott Megrendelő egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok, hogy jelen Munkalapon megadott adataimat az Optika megismerje, kezelje a számomra nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban, betartva az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR), valamint saját Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzata, Adatvédelmi tájékoztatója és egyéb, vonatkozó szabályzat rendelkezéseit. Egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok, hogy az Optika/Eladó adataimat adatállományában megtarthassa azzal a céllal, hogy

- A) vizsgálati adataim vonatkozásában velem a kapcsolatot felvegye:
.....
B) marketing céllal a jövőben megkereséseket küldjön számomra:.....”

Munkalap kitöltése után a Vásárló minden esetben a látásvizsgálat, szemvizsgálat díját azonnal köteles kifizetni, illetve a **megrendelésnél minimálisan egy darab**

egyedileg gyártásra kerülő szemüveglencse árát előlegként kifizetni, kizárólag ebben az esetben tudjuk elindítani a megrendelés folyamatát. Természetesen a Vásárló dönthet úgy, hogy egyösszegben a megrendelés napján a megrendelés teljes összegét kifizeti. A Vásárlónak módjában áll készpénzben vagy bankkártyával teljesíteni a kifizetését, a fizetési összeget.

Az Eladó minden esetben vagy blokkot ad a Vásárlónak, amelyet a munkalaphoz csatol, vagy a vásárló kérésének eleget téve, az Eladó ÁFA-s számlát állít ki. A vásárló a megrendelés napján a munkalap egy példányát és blokkot kap vagy megrendelőlapot és ÁFA-s számlát. ÁFA-s számla kiállítása elektronikus úton a szamlazz.hu rendszerén keresztül történik, amelyet az Eladó nyomtatva, papír alapon vagy online E-mailben továbbítva juttat el a Vásárló számára.

A Szemüveglencsék megrendelések leadása kizárólag személyesen az Optikai szaküzletben (Tőzsér Optikában) történik. **Faxon, telefonon (sms, messenger), E-mailen, postai levélben rendelés leadására nincs lehetőség, az ilyen módon érkezett megrendeléseket az Eladó nem teljesíti.**

Az egyedi paraméterek alapján megrendelt termékek az optikai szaküzletbe való megérkezéséről az Eladó telefonon vagy sms - ben értesíti a Vásárlót, az általa megadott elérhetőségek egyikén.

A megrendelt termék átvételére személyesen az Optikai szaküzletben - Tőzsér Optikában nyitvatartási időben van lehetőség. **A személyes átvételkor a vásárló megtekinti az elkészült terméket, abban az esetben, ha eltérés, hiba nem található a terméken/termékeken, akkor a vásárló aláírásával hitelesíti, hogy az átvételkor a megvásárolt termék/termékek hibátlan, kifogástalan állapotban átvételre került/kerültek.**

3. Termékek ára

A Tőzsér optika szaküzletben megtalálható termékek vételára az általános forgalmi adót tartalmazzák (bruttóban van megadva) és forintban vannak feltüntetve.

4. Fizetés

A megrendelés végösszegének kiegyenlítése készpénzben vagy bankkártyával terminálon keresztül vagy átutalással lehetséges. Egyéb fizetési mód nem áll rendelkezésre.

Elfogadott bankkártyák:

- Visa,
- Visa Electron,
- Mastercard,
- Maestro.

Elfogadott egészségpénztári kártyák:

- Prémium Egészségpénztár
- OTP Egészségpénztár
- Vasutas Egészség- és Önszegélyező pénztár

Illetve a vásárló kérésére egészségpénztáraknak számlát állítunk ki. **Fent fel nem sorolt egészségpénztárak esetében számla kiállítással tudja a vásárló az egészségpénztártól visszaigényelni a kifizetésre került összeget.** Itt szeretnénk felhívni a vásárlók figyelmét, hogy szemüvegtészítés alkalmával az **egészségpénztárak két évente orvosi vagy optometrista javaslatot kérnek** a pénztári tagoktól. Ennek hiányában nem fizetik ki a megvásárolt szemüveg összegét. Az Egészségpénztárral szerződött vásárlók az adott egészségpénztár oldalán vagy telefonon tudják lekérni az információt, hogy az elkészült szemüveg mellé állítsunk ki vagy sem, orvosi vagy optometrista javaslatot. A javaslat(dokumentum) formája minden egészségpénztárnál más és más. Az orvosi és optometrista javaslatnak az időpontja is egyénileg eltérő lehet. Kérjük ezt is ellenőrizték a szerződött egészségpénztárral.

Javasolt a szemvizsgálatra vagy látásvizsgálatra már a vásárló által letöltött és kinyomtatott egészségpénztári formanyomtatvánnyal érkezni. Az Eladó (Tőzsér Optika) nem tudja követni minden vásárlójánál, hogy a vásárló melyik Egészségpénztárral van szerződésben így az orvosi vagy optometrista javaslat a vásárló kérésére kerül kiállításra. Az Eladó (Tőzsér Optika) nem tud felelősséget vállalni arra, ha a vásárló nem kért orvosi vagy optometrista javaslatot a szemvizsgálatról vagy látásvizsgálatról és emiatt az egészségpénztár nem fizeti ki a megvásárolt szemüveg vagy kontaktlencse árát.

Az egészségpénztárak kizárólag „Látás javítását elősegítő fénytani eszközök (szemüveg, kontaktlencse) viselésére vonatkozik. A javaslat napszemüveg viselésére nem vonatkozik.”

A bankkártyás, egészségpénztári tranzakció, átutalás eredményéről a fizetést követően a pénzügyi szolgáltató oldala tájékoztatja. A megrendelés végösszegeként kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül a Vásárló folyószámláján.

5. Számla

Eladó a megrendelés végösszegéről blokkot vagy számlát bocsát ki a kifizetés igazolására, melyet a megrendelt áruval együtt kap meg a Vásárló.

Abban az esetben, ha a Vásárló számlát kér, akkor az Eladóval történt egyeztetés után azt papír alapon, kinyomtatva, vagy elektronikusan a Vásárló E-mail címére elküldve adhatja a Vásárlónak.

Az Eladó készíthet a Vásárló kérésére elektronikus számlát is. Az elektronikus számla megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben, a 23/2014 (VI.30.) NGM rendeletben és az egyéb elektronikus számlára vonatkozó jogszabályokban előírt feltételeknek. A Szolgáltató által kiállított elektronikus

Számla elektronikus úton kibocsátott számviteli bizonylat, amely a számviteli és az ÁFA jogszabályok által szabályozott és adóigazgatási azonosításra teljes mértékben alkalmas. Az elektronikus úton kibocsátott Számlákat a hatályos jogszabályok alapján, elektronikus úton kell megőrizni.

Az eredeti elektronikus Számla, mint elektronikus úton kibocsátott számviteli bizonylat, hitelesen igazolja az adófizetéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek létét.

A Vásárló kérhet számlát egészségpénztári szolgáltatója részére is. Ebben az esetben a Vásárló felelőssége az egészségpénztári szolgáltatónak pontos adatainak ismerete. **Az Eladó a Vásárlótól kapott nem megfelelően megadott számlázási adatok tartalmáért nem vonható felelősségre.**

Szeretnénk felhívni Vásárlóink figyelmét, hogy „ÁFA”-s számla igényét előre jelezze az Eladónak igényét. **Ha a Vásárló nem jelzi előre az Eladónak „ÁFA”-s számla igényét, akkor az Eladónak utólagosan már nem áll módjában számlát kiállítani a Vásárló felé, mert a kifizetett összeg a pénztérgépbe beütésre került.**

6. Szállítási, gyártási határidő

Szeretnénk felhívni vásárlóink figyelmét, hogy a szombat, vasárnap valamint az ünnepnapok a szállítási, gyártási határidőbe nem számítanak bele, a határidő megadásánál kizárólag a hétfőtől péntekig terjedő intervallum, azaz munkanapok a mérvadók.

Dioptriás szemüveglencse rendelése esetén: az Eladóval/szaküzlettel kapcsolatban álló gyártó által vállalt **gyártási határidő** : 3 - 20 munkanap

Kontaktlencse (Dsph) megrendelése esetén: Eladóval/szaküzlettel kapcsolatban álló gyártó által vállalt **gyártási határidő** 3 – 14 munkanap.

Kontaktlencse (Dcyl) megrendelése esetén: Eladóval/szaküzlettel kapcsolatban álló gyártó által vállalt **gyártási határidő**: 14 - 48 munkanap.

Szemüvegkeret és alkatrészei megrendelése esetén:

Szaküzletünkkel kapcsolatban álló magyarországi szemüvegkeret forgalmazóval történt egyeztetés után tudunk előrelátható érkezési, szállítási időpontot adni! Külföldről megrendelt szemüvegkeretek és alkatrészek szállítási határidejére a gyártóval történt egyeztetés után tudunk előrelátható érkezési, szállítási időpontot adni!

Eladó – a Felek eltérő megállapodásának hiányában - a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Vásárló rendelkezésére bocsátani a terméket. Az Eladó késedelme esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló jogosult póthatáridőt kitűzni. Ha az Eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a fogyasztónak minősülő Vásárló jogosult a szerződéstől elállni.

A fogyasztónak minősülő Vásárló póthatáridő kitűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha

a) az Eladó a szerződés teljesítését megtagadta;

vagy

b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

7. Személyes átvétel

A Tőzsér Optikában megtalálható termékek és a megrendelt termékek esetében is, a termékek átvételére kizárólag személyes átvétellel van lehetőséget.

8. Nem érvényesíthető elállási jog

Szeretnénk felhívni figyelmét, hogy az elállási jog az alábbi esetben nem illeti meg a fogyasztót/vásárlót a (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet értelmében:

- Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó/Vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő (pl.: egyedi kialakítású dioptriás szemüveglencse forma, szemüvegkeret szár vagy szárvég, orrtámasz) az Eladó,

vagy

- olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó/Vásárló személyére szabtak (pl.: dioptriás szemüveglencsék, dioptriás kontaktlencsék).
- Olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (pl. kontaktlencse).

A fentiek értelmében elállási jog abban az esetben illeti meg, amennyiben szemüvegkeretet vásárolt lencse nélkül vagy egyéb optikai cikket, mint napszemüveg, szemüvegtok, törőlkendő, lánc, kontaktlencse folyadék, kontaktlencse tok, stb. A kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás kizárólag az optikai szaküzletben megtalálható előre gyártott termékek esetében érvényesíthető.

9. Jótállás

Tőzsér Otikában **az alábbi jótállási jegyet kapja kézhez**. Jótállási jegyét gondosan őrizze meg, mert jogérvényesítéshez a jótállási jegy nélkülözhetetlen, ennek hiányában blokk vagy „ÁFA”-a számla fogadható el.

JÓTÁLLÁSI JEGY

Vállalkozás: Tőzsér Józsefné egyéni vállalkozó – TŐZSÉR OPTIKA

Székhely: 3000 Hatvan, Kertész utca 30.

Telephely / igényérvényesítés helye: 3000 Hatvan, Erzsébet tér 3. | E-mail: hello@tozseroptika.hu

1. A TERMÉK ÉS A SZERZŐDÉS ADATAI

Termékkategória	☐ szemüvegkeret ☐ szemüveglencse / lencsepár ☐ egyéb: _____
Termék megnevezése és típusa	
Keret márkája, típusa, színe, mérete	
Keret gyártási száma / egyedi azonosítója	
Keret gyártójának neve és címe	Forgalmazó és egyben a javítószolgálat címe: SAFILO S.p.A. Magyarországi Fióktelepe, 1113 Budapest, Bocskai út 134-146., Szemüvegkeret gyártója: Safilo Group S.p.A. Settima Strada 15, 35129 Padova, Olaszország. Származási hely és gyártóhely: Olaszország, Kína, Egyesült Államok. Forgalmazó és egyben a javítószolgálat címe is: „FAIRPLAY OPTIC” Kft., 3000-Kazincbarcika, Szedes utca 7., Szemüvegkeretek gyártója: 6th Floor, Foreign Affairs Building, No. 120 Donggang Road, Lucheng District, Wenzhou City, Zhejiang Province, China és No. 199 Changming Road, Louqiao Industry Zone, Ou Hai District, Wenzhou, China. Származási hely és gyártóhely: Kína Forgalmazó és egyben a javítószolgálat címe is: OpticPro Magyarország Kft., 1152-Budapest, Telek utca 3., Szemüvegkeretek gyártója: „Bulget”: GO Eyewear Italy Srl., Via dell'Artigianato, 61, 32016 Paludi BL, Olaszország, Room 2105, Building 3, Ou Hai Niushan Plaza, No. 1, East Coast Flower Road, Xinqiao Street, Ou Hai District, Wenzhou, Zhejiang, Kína „Lancel” Grosfilley France 10 Rue Léva, 01100 Oyonnax, Franciaország Grosfilley Lunettes Származási hely és gyártóhely: Olaszország, Kína
Szemüvegkeret kötelező jótállás időtartama	☐ 2 év (10 000–250 000 Ft) ☐ 3 év (250 000 Ft felett)
Lencse márkája, típusa, rendelési azonosítója	
Lencse gyártójának neve és címe	Forgalmazó és egyben a javítószolgálat címe is: Hoya Lens Hungary ZRt. (1152 Budapest, Telek u. 3.) HOYA szemüveglencsék gyártója: Hoya Zrt. (4700 Mátészalka, Ipari út 18.) / Hoya Corporation (Japán) Származási hely és gyártóhely: Magyarország / EU / Japán Forgalmazó és egyben a javítószolgálat címe is: SEIKO Optical Hungary (Seiko Optical Europe GmbH Magyarországi Fióktelepe, 1152 Budapest, Telek utca 3.) SEIKO szemüveglencsék gyártója: SEIKO Optical Europe GmbH (Németország) Származási hely és gyártóhely: EU / Egyesült Királyság / Japán
Szemüveglencse kötelező jótállás időtartama	☐ 2 év (10 000–250 000 Ft) ☐ 3 év (250 000 Ft felett)
Egyéb alkotórész / tartozék és gyártója	
Egyéb termék kötelező jótállás időtartama	☐ 2 év (10 000–250 000 Ft) ☐ 3 év (250 000 Ft felett)
Szerződéskötés időpontja	_____ év _____ hó _____ nap
Átadás időpontja	_____ év _____ hó _____ nap

Fogyasztó által fizetett vételár	Keret: _____ Ft Lencse/lencsepár: _____ Ft Összesen: _____ Ft
Jótállás eredeti lejártának számított napja	_____ év _____ hó _____ nap (a javítás miatti meghosszabbítás nélkül)

A vásárló aláírásával igazolja, hogy a megvásárolt terméket hibátlan, kifogástalan állapotban átvette.

_____ a vállalkozás bélyegzője és a kiállító aláírása

_____ a jogosult átvételt igazoló aláírása – nem kötelező

KIJAVÍTÁSOK ÉS KICSERÉLÉS NYILVÁNTARTÁSA

Első kijavítás

Igény bejelentésének időpontja:

Kijavításra átvétel időpontja:

A hiba leírása / oka:

A kijavítás módja:

Visszaadás időpontja:

Javítást végző neve / aláírása:

Második kijavítás

Igény bejelentésének időpontja:

Kijavításra átvétel időpontja:

A hiba leírása / oka:

A kijavítás módja:

Visszaadás időpontja:

Javítást végző neve / aláírása:

Harmadik kijavítás

Igény bejelentésének időpontja:

Kijavításra átvétel időpontja:

A hiba leírása / oka:

A kijavítás módja:

Visszaadás időpontja:

Javítást végző neve / aláírása:

Kicserélés vagy vételár-visszatérítés

A kicserélés ténye és időpontja	Kicserélve: _____ év _____ hó _____ nap Új termék azonosítója: _____
--	---

Vételár-visszatérítés	Összeg: _____ Ft Teljesítés időpontja: _____ év _____ hó _____ nap
Vállalkozás / ügyintéző aláírása	
Jogosult átvételt igazoló aláírása	

A jótállási jegy alkalmazási köre

Ez a jótállási jegy az új, a 10/2024. (VI. 28.) IM rendeletben felsorolt tartós fogyasztási cikkekre terjed ki. A 100 000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén a jótállási jegy kiállítása nem kötelező, de a kötelező jótállás fennáll; az igény a számlával vagy nyugtával is érvényesíthető Kizárólag az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számla vagy nyugta fogadható el, amely követelmény a jótállási jegy általmegkövetelt számlák, nyugták, mindegyike esetén alkalmazható. *Ez a jótállási jegy ilyen esetben is kiadható.*

2. KÖTELEZŐ JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK

2.1. Jogosult kör: A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alkalmazásában jótállási jogosult a Ptk. szerinti fogyasztó, továbbá 2026. március 1-jétől az a mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely a tartós fogyasztási cikket kiskereskedelmi tevékenység keretében vásárolja meg. A rendelet az ilyen MKKV-t a kötelező jótállás szempontjából fogyasztónak tekinti.

2.2. A jótállás időtartama: bruttó 10 000 Ft-ot elérő, de 250 000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év; 250 000 Ft feletti eladási ár esetén 3 év. A jótállási határidő jogvesztő.

2.3. Kezdő időpont: A jótállás az átadás napján, illetve – ha az üzembe helyezést a vállalkozás, annak megbízottja vagy erre jogosult más személy végzi – az üzembe helyezés napján kezdődik. Ha az üzembe helyezésre az átadástól számított hat hónapon túl kerül sor, a kezdő időpont az átadás napja.

2.4. Meghosszabbodás javítás esetén: A jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától azzal az idővel, amely alatt a termék a hiba miatt rendeltetésszerűen nem volt használható.

2.5. Bizonyítás: A jótállás teljes időtartama alatt a vállalkozás akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállási jegy hibás kiállítása vagy átadásának elmaradása nem szünteti meg a jótállást.

2.6. Igény bejelentése: A jótállási igény a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén vagy fióktelepén, valamint a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál jelenthető be. A csomagolás visszaszolgáltatása nem tehető az igényérvényesítés feltételévé.

3. A JÓTÁLLÁSI IGÉNYEK INTÉZÉSE

A jogosult elsősorban kijavítást vagy kicserélést kérhet. A választott igény megtagadható, ha teljesítése lehetetlen, vagy a másik igényhez képest – a termék hibátlan értékére, a hiba súlyára és a jogosultnak okozott érdeksérelemre figyelemmel – aránytalan

többletköltséget okozna. A fogyasztói adásvételre vonatkozó részletes kellékszavatossági szabályokat az 5. fejezet tartalmazza.

3.1. KÖTELEZŐ CSERE- ÉS VISSZATÉRÍTÉSI HATÁRIDŐK

- **Három munkanapon belüli csereigény:** ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, és a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket haladéktalanul kicserélni. Ha a csere nem lehetséges, a vételárat haladéktalanul vissza kell téríteni.
- **Nem javítható termék:** ha a vállalkozás megállapítja, hogy a termék nem javítható, a terméket 8 napon belül ki kell cserélni; ha a csere nem lehetséges, a vételárat 8 napon belül vissza kell téríteni.
- **Három javítás után ismét meghibásodó termék:** a jogosult eltérő rendelkezése hiányában 8 napon belüli csere, ennek lehetetlensége esetén 8 napon belüli vételár-visszatérítés jár.
- **Harminc napon belül el nem végzett javítás:** a 30 nap eredménytelen elteltét követő 8 napon belül csere, ennek lehetetlensége esetén ugyanazon határidőn belül vételár-visszatérítés jár.

3.2. ÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYOK

A következő, 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szerinti eljárási szabályok a Ptk. szerinti természetes személy fogyasztó igényének intézésére vonatkoznak. A kötelező jótállásra jogosult MKKV esetében a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szabályait kell alkalmazni.

- A vállalkozás a fogyasztó által bejelentett szavatossági vagy jótállási igényről jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolatát haladéktalanul, igazolható módon átadja a fogyasztónak.
- Ha az igény teljesíthetőségéről a bejelentéskor nem lehet nyilatkozni, a vállalkozás **5 munkanapon belül**, igazolható módon közli álláspontját; elutasítás esetén az indokot és a békéltető testülethez fordulás lehetőségét is.
- A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha ez 15 napnál hosszabb ideig tart, akkor a vállalkozás köteles tájékoztatni a fogyasztót a javítás/csere várható időtartamáról. A tájékoztatást a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton is meg lehet tenni.
- Javításkor csak új alkatrész építhető be. A kijavítás és a csere részletes adatait a jótállási jegyen vagy ahhoz csatolt dokumentumban fel kell tüntetni.
- A jegyzőkönyvet a vállalkozás 3 évig megőrzi.

4. A JÓTÁLLÁS ALÓLI MENTESÜLÉS ÉS A HASZNÁLAT SZABÁLYAI

A vállalkozás kizárólag akkor mentesül a kötelező jótállási felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Az alábbi körülmények ezért nem automatikus kizáró okok; csak akkor alapozhatnak meg mentesülést, ha a konkrét hiba és az adott körülmény közötti okozati kapcsolat bizonyítható:

- nem rendeltetésszerű használat, leejtés, ráülés, erős mechanikai behatás vagy deformálás;
- a lencse vagy a keret olyan karcolása, törése, repedése vagy kopása, amely bizonyíthatóan a teljesítés után, külső behatás miatt keletkezett;
- nem megfelelő tisztítószer, hőhatás vagy tárolás – például forró gépjárműben, szélvédő mögött történő tárolás – által okozott károsodás;
- szakszerűtlen, nem a vállalkozás vagy megbízottja által végzett átalakítás vagy javítás, amennyiben ez okozta a hibát;
- a közölt kezelési, tisztítási vagy karbantartási előírások megszegése, ha az a meghibásodásban közrehatott.

A rendeltetésszerű használatból eredő szokásos elhasználódás önmagában nem hibás teljesítés. Ugyanakkor a gyártási, anyag-, felületkezelési, csiszolási vagy összeszerelési hiba akkor is igényalap lehet, ha csak később válik felismerhetővé.

Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogát az alábbi esetben (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § 1 bekezdés c.) pont): 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. Tehát az elállási jog nem vonatkozik a dioptriás lencsével ellátott szemüvegekre, kontaktlencsére.

Nincs csere- vagy pénzvisszafizetési kötelezettség: Ha a vevőnek mégsem tetszik a keret, vagy meggondolta magát a lencsével kapcsolatban, az üzlet jogilag nem köteles visszafizetni a pénzt vagy kicserélni a terméket, ha az egyébként hibátlan.

Hibás termék esetén: Ha a lencse vagy keret gyári hibás, akkor természetesen élnek a korábban említett jótállási és szavatossági jogok (kijavítás, csere).

5. FOGYASZTÓI KELLÉKSZAVATOSSÁG

Kire vonatkozik ez a fejezet?

Ebben az 5–7. fejezetben a „fogyasztó” a Ptk. szerinti természetes személy, aki szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el. A 151/2003. Korm. rendelet alapján jótállásra jogosult MKKV-kre a fogyasztói kellékszavatossági, termékszavatossági és békéltető testületi szabályok nem automatikusan terjednek ki.

5.1. Hibás teljesítés: A vállalkozás hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben és a jogszabályban meghatározott követelményeknek. Ilyen lehet különösen a rejtett gyártási vagy anyaghiba, a hibás felületkezelés, a hibás csiszolás, a nem megfelelő illesztés vagy összeszerelés.

5.2. Elsődleges igények: A fogyasztó kijavítást vagy kicserélést kérhet. A vállalkozás megtagadhatja a választott szerződésszerűvé tételt, ha az lehetetlen vagy aránytalan többletköltséggel jár.

5.3. Árleszállítás vagy a szerződés megszüntetése: A fogyasztó a hiba súlyához igazodó árleszállítást kérhet vagy megszüntetheti az adásvételi szerződést, ha a kijavítás vagy kicserélés elmaradt, azt a vállalkozás megtagadta, ismételt teljesítési hiba jelentkezett, a hiba különösen súlyos, vagy nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül, jelentős érdeksérelem nélkül nem teszi szerződésszerűvé a terméket. A vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

5.4. Határidő: A fogyasztó kellékszavatossági igénye főszabály szerint a teljesítéstől számított 2 év alatt évül el. A hibát annak felfedezése után késedelem nélkül kell közölni; a felfedezéstől számított 2 hónapon belüli közlés késedelem nélkülinek minősül.

5.5. Bizonyítási vélelem: Az áru teljesítésétől számított 1 éven belül felismert hibáról ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy már a teljesítéskor fennállt, kivéve, ha ez a termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Egy év után főszabály szerint a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba oka már a teljesítéskor fennállt.

5.6. Költségek: A szerződésszerűvé tétel költségei a vállalkozást terhelik. A fogyasztónak a terméket a kijavítás vagy kicserélés érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania.

6. TERMÉKSZAVATOSSÁG

Ingó dolog hibája esetén a fogyasztó – választása szerint – kellékszavatossági igényt érvényesíthet a vállalkozással szemben, vagy termékszavatossági igényt a Ptk. szerinti gyártóval szemben. Termékszavatosság alapján kizárólag kijavítás vagy kicserélés kérhető. A fogyasztónak kell bizonyítania a termék hibáját. Az igény a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 évig érvényesíthető. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

7. ELÁLLÁS ÉS AZ EGYEDILEG ELŐÁLLÍTOTT TERMÉK

Az indokolás nélküli, 14 napos elállási jog csak üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződésnél áll fenn. **Üzletben történő vásárlásnál a jogszabály nem biztosít általános, indokolás nélküli elállási jogot.**

Ez a kivétel azonban kizárólag az indokolás nélküli elállási jogot érinti; a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási jogokat nem zárja ki.

8. PANASZ, BÉKÉLTETÉS ÉS HATÓSÁGI ELJÁRÁS

8.1. Első kapcsolatfelvétel: A jogosult az igényét személyesen a Tózsér Optika telephelyén, postai úton a vállalkozás címére, vagy a hello@tozseroptika.hu e-mail-címen jelentheti be. Jótállási igény a szabályosan kiállított jótállási jeggyel, annak hiányában a fizetést igazoló számlával vagy nyugtával érvényesíthető. A termék

azonosítóinak, a hiba leírásának és – ha rendelkezésre áll – fényképeinek megadása az ügyintézését segíti, de a fénykép nem tehető az igényérvényesítés kötelező feltételévé.

8.2. Békéltető testület: Fogyasztói jogvita esetén a természetes személy fogyasztó kezdeményezheti a vármegyei vagy fővárosi kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület ingyenes eljárását. Az illetékes regionális testület és az aktuális elérhetőségek a bekeltetes.hu oldalon található. A vállalkozást az eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

8.3. Fogyasztóvédelmi hatóság: A fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztóvédelmi eljárási és tájékoztatási szabályok betartását ellenőrzi; az egyedi polgári jogi igény érdeméről főszabály szerint a békéltető testület vagy a bíróság dönt. A vállalkozás székhelye szerint elérhető ügyfélszolgálat: Heves Vármegyei Kormányhivatal, Fogyasztóvédelmi Osztály, 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.; telefon: 06 36 515 469; e-mail: fogyved@heves.gov.hu.

8.4. Bíróság: A jogosult a jogait bírósági úton is érvényesítheti. A békéltető testületi eljárás igénybevétele nem zárja ki a bírósághoz fordulást.

9. JOGSZABÁLYI ALAPOK ÉS HITELES FORRÁSOK

A dokumentum 2026. július 20-ig hatályállapot alapján készült. Jogszabályváltozás esetén a nyomtatványt újra kell ellenőrizni. Az alábbi elsődleges vagy kiemelten hiteles források szolgáltattak alapul:

- [151/2003. \(IX. 22.\) Korm. rendelet – Nemzeti Jogszabálytár](#) – a kötelező jótállás időtartama, tartalma, jótállási jegy, csere és visszatérítés
- [10/2024. \(VI. 28.\) IM rendelet – Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye](#) – a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek köre
- [19/2014. \(IV. 29.\) NGM rendelet – Nemzeti Jogszabálytár](#) – a szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályai
- [373/2021. \(VI. 30.\) Korm. rendelet – Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye](#) – fogyasztói adásvétel, hibás teljesítés, kijavítás, csere, árleszállítás, szerződés megszüntetése
- [45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet – Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye](#) – távollévők és üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, 14 napos elállás és kivételei
- [2013. évi V. törvény – Polgári Törvénykönyv, Nemzeti Jogszabálytár](#) – kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás általános szabályai
- [Heves Vármegyei Kormányhivatal – fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálat](#) – aktuális hatósági elérhetőség
- [Békéltető testületek országos portálja](#) – aktuális regionális illetékesség és elérhetőségek
- [Az Európai Parlament és a Tanács \(EU\) 2017/745 rendelete – EUR-Lex](#) – orvostechnikai eszközök, rendelkezésre készült eszköz
- [MDCG 2021-3 – Questions and Answers on Custom-Made Devices](#) – nem kötelező erejű, tagállami szakértők által elfogadott uniós útmutató az adaptálható és rendelkezésre készült eszközök elhatárolásához

Jelen jótállási jegy 2026. márciustól érvényes.

**A SZEMÜVEGLENCSÉK ÉS SZEMÜVEGKERETETEK HASZNÁLATI ÚTMUTATÓJA
MEGTALÁLHATÓ A TŐZSÉR OPTIKA HONLAPJÁN, KÉREM OLVASSA ÁT FIGYELMESEN
ÉS ENNEK MEGFELELŐEN JÁRJON EL A TERMÉKEK KEZELÉSE SORÁN!**

JÓTÁLLÁSI JEGYÉT GONDOSSAN ÖRIZZZE MEG!

10. Jogérvényesítési lehetőségek

A fentiekben leírtaknak megfelelően részletesen leírva.

10.1. Panaszügy intézés helye, ideje, módja

Panasz:

A panasz Eladó tevékenységével, a Tőzsér Optika szaküzletében megvásárolt, megrendelt termékével, szolgáltatásával felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a Vásárló egyértelműen és kifejezetten Eladó eljárását kéri. **Eladó kéri a Vásárlóit, hogy esetleges kifogásaikat az 1. pontban jelzett elérhetőségek egyikén jelentsék be, és első körben ne más szervhez, vagy hatósághoz forduljanak.** Termék reklamációval kapcsolatos panasszal a Vásárló személyesen Eladó szaküzletéhez forduljon, a vásárló mutassa be az Eladónak a blokkot vagy a jótállási jegyet, valamint hozza magával a szóban forgó terméket, amellyel kapcsolatban panasz van, a szaküzletben az Eladó rögzíti a bejelentett kifogást, és a törvényi leírásoknak megfelelően jár el a panasz kezeléssel kapcsolatban. Nem minősül panasznak, ha a Vásárló Eladótól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel a szaküzletben megrendelhető termékekkel kapcsolatosan.

10.2. A panasz bejelentésének módja és helye, kezelése

Szóbeli panasz

Személyesen Tőzsér Optika telephelyén: 3000-Hatvan, Erzsébet tér 3., annak nyitvatartási ideje alatt, keddtől pénteki napokon 9.00 és 17.00 óra között és szombaton 9.00 és 12.00 óra között.

Írásbeli panasz

- postai úton (Tőzsér Optika. 3000 Hatvan, Erzsébet tér 3.)
- elektronikus levélben hello@tozseroptika.hu

10.3. A panasz kezelése, nyilvántartása, kivizsgálása

Panasz kezelése

Az Eladó minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás

célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálnak egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó vásárló adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli Eladó.

A panasz nyilvántartása

Az Eladó a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy került kialakításra, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen.

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve a magyar.

10.4. A panaszkezelés folyamata, határideje

Szóbeli panasz

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz az Eladó szaküzletében kerül bejelentésre, akkor az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy aláírt lepecsételt példányát személyesen bejelentett szóbeli panasz esetén a vásárlónak átadni. A panasz megválaszolása a jegyzőkönyv felvételétől számított jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megtörténik az Eladó által. A szóbeli panaszokat az Eladó azonnal megoldja. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása, és/vagy megoldása nem lehetséges, és/vagy ha a Vásárló a panasz kezelésével a felajánlott ügyintézéssel nem ért egyet, Eladó munkatársa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet rögzít. A rögzített jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott írásbeli válasszal egyidejűleg küldi meg az Eladó, legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon. A jegyzőkönyv felvételekor az Eladó legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- Eladó nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének ideje, helye.

Írásbeli panasz

- **Elektronikus levél:** Az elektronikus levélben érkezett panaszokat az Eladó válaszolja meg. A válaszadás határideje 30 nap.
- **Postai levél:** A postai úton érkező panaszleveleket ugyancsak az Eladó válaszolja meg. A válaszadás határideje: 30 nap. Minőségi kifogással (azaz termék reklamációval) kapcsolatos panaszügyekben minden esetben rögzítésre kerül a **„Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól”** címet viselő jegyzőkönyv, függetlenül attól, hogy a kifogást írásban, vagy szóban teszi meg a Vásárló. A jegyzőkönyv tartalmát jelenleg a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet szabályozza.

10.5. A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

Eladó a bejelentett panasz ügyében hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszt tevő Vásárló részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését ismertetni kell. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabály által előírt válaszadási határidők (fogyasztói kifogás esetén 5 munkanap, szóbeli és írásbeli panasz esetén 30 nap) eredménytelen eltelte esetén Vásárló az alábbi pontban található testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

11. A Vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

11.1. Helyi Önkormányzat jegyzője

Amennyiben a Vásárló panasza kezelésével nem ért egyet, akkor a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerint illetékes jegyzőhöz fordulhat.

Jegyző: Dr. Borbás Zsuzsanna Éva
 Cím: 3000, Hatvan Kossuth tér 2.
 Telefon: +36 (36) 542-326
 E-mail: jegyzo@hatvan.hu

11.2. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége:

Amennyiben a Vásárló panasza kezelésével nem ért egyet, akkor a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerint illetékes Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához fordulhat. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

Eladó székhelye alapján területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége:

Heves Vármegyei Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/ugyfelszolgalat/eger-3300-13>

Vezető: dr. Róka Sándor
Cím: 3300, Eger Kossuth L.u.9.
Levelezési cím: 3300, Eger Pf.216.
Telefon: +36 (36) 515-469, **Fax: +06 (36) 516-040,**
E-mail: fogyved@heves.gov.hu
Ügyfélszolgálat: 06 (36) 515-469, Fax: 06 (36) 516-040
E-mail: fogyved@heves.gov.hu

11.3. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Ha az Eladó és a Vásárló között fogyasztói jogvita áll fent, mely vita az Eladóval való tárgyalások, és a 10. pontban részletezett panaszkezelési ügyintézés során nem rendeződik (pl.: elutasítás esetén), a fogyasztónak minősülő Vásárló, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a Testület eljárását, illetve fordulhat az Eladó székhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez is. Ha az Eladó a Vásárló panaszát elutasítja vagy a Vásárló nem elégedett az Eladó döntésével, úgy a Vásárló jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: **a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Vásárló az Eladóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.** 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 az Eladó és a Vásárló között. A békéltető testület eljárása a fogyasztó - Vásárló - kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A Békéltető Testület eljárása térítésmentes.

Eladó székhelye szerint illetékes Testület a **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Békéltető Testületek elérhetősége:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.
Telefon: +36 (46) 501-091 (új ügyek), +36 46 501-871 (folyamatban lévő ügyek)
E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Web: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Békéltető Testületek elérhetősége:

Eladót a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

11.4. Bírósági eljárás kezdeményezése

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.

12. Szokás/gyakorlat, egyéb jogok, ÁSZF módosítása

12.1. Szokás/ gyakorlat

Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát, az Eladó és a Vásárló között, a korábbi üzleti kapcsolatukban kialakul szokás és gyakorlat. Továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás. A jelen ÁSZF és a Honlapon elérhető tájékoztatók, valamint egyéb információk az Eladó és Vásárló közötti szerződés teljes tartalmát magában foglalják.

12.2. Egyéb jogok

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”).

12.3. Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

Eladó jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Tózsér Optika Weboldalán egyoldalúan módosítani. Az Eladó weboldalán: www.tozseroptika.hu felületén, a legfrissebb Általános Szerződési Feltételeknek kell szerepelnie, a frissítés aktuális dátumának, hatályba lépésének megjelölésével.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2026. július 31.