

Általános szerződési feltételek

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2026. szeptember 15-től

Üdvözljük a piknikgrill.hu vásárlói között!

Kérjük, mielőtt megrendelését elküldené szíveskedjék elolvasni a szerződési feltételeinket.

Ön a piknikgrill.hu weboldalon található termékekre vonatkozó megrendelése elküldésével egyidejűleg kijelenti, hogy ismeri, magára nézve kötelezőnek tekinti az Általános Szerződési Feltételeket. Ezen szerződésben foglalt feltételek szerint Ön mint vevő és a **By Kern Kft.**, mint eladó - **a piknikgrill.hu weboldal üzemeltetője** - között az Ön ajánlattételének elfogadásával szerződés jön létre, és Ön tudomásul veszi, hogy rendelése fizetési kötelezettséggel jár.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződésnek, azokat nem iktatjuk, kizárólag elektronikus formában kerülnek megkötésre, magyar nyelven íródnak és a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexre nem utal.

Jelen ÁSZF hatálya weboldalunkon történő jogviszonyokra terjed ki.

Jelen Ászf folyamatosan elérhető a következő weboldalunkon: **<https://piknikgrill.hu/aszf>**

Az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza a közöttünk létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF az Önt és webáruházunkat megillető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

Abban az esetben, ha Ön nem ért egyet a jelen ÁSZF tartalmával, úgy nem jogosult a webáruház tartamának megtekintésére és a rendelés leadására.

A webáruházunk nem köt szerződést kiskorúakkal. Ön, Vevőként az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

Amennyiben jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a webáruház használatával, a termékekkel, a vásárlás vagy a szállítás menetével kapcsolatban kérdése van, kérjük vegye fel velünk a kapcsolatot elérhetőségeinken!

Weboldal üzemeltetője:

By Kern Korlátolt Felelősségű Társaság

cégjegyzékszám: 07-09-020852

székhely: 8041 Csór, Ady Endre utca 29/A.

adószám: 23467213-2-07

képviseli: Kern Péter

email cím: info@piknikgrill.hu

Tárhely szolgáltató:

Cégnév: Websupport Magyarország Kft.

Székhely: 1119 Budapest, Fehérvári út 97-99.

email cím: info@mhosting.hu

Árak

A termékek vételára a kiválasztott termék mellett feltüntetett bruttó ár, amely tartalmazza az ÁFÁ-t és egy darab termékre vonatkozik. Az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség összegét a megrendelés véglegesítése előtt feltüntetjük, valamint annak összege az ÁSZF – Szállítási költségek között is megtalálható.

A weboldalon feltüntetett bruttó árak vonatkoznak valamennyi fogyasztó – magánszemély – megrendelésére. Nem fogyasztónak minősülő, EU adószám megadása esetén - EU országain belül - a hatályos jogszabályok szerint ÁFA nem kerül felszámításra, ez esetben a weboldalon található nettó áron történik az értékesítés.

Eljárás hibás ár esetén

Előfordulhat, hogy a webáruházban a termék hibás áron szerepel. Hibás áron nem áll módunkban a rendeltetést elfogadni és kiszállítani. A termék hibás áron történő megrendelése esetén az eladó és a vásárló között nem jön létre szerződés. Hibás áron történő rendelés esetén is automatikus visszaigazoló e-mailt küldhet a rendszerünk, amely azonban nem tekinthető a rendelés elfogadásának. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a Vevőt az új adatokról. A Vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

Hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék/szolgáltatás valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

Egyes termékek esetén előfordulhat, hogy a megadott kép és a termék leírása között adatbeviteli hiba miatt eltérés mutatkozik, erre az esetre a hibás árra vonatkozó szabályok vonatkoznak, és a hibáról a hiba felismerését követően azonnal tájékoztatjuk.

Regisztráció

A Webáruházban történő regisztráció díjmentes.

A vásárláshoz nem szükséges regisztráció, lehetőség van regisztráció nélküli vásárlásra. Regisztráció nélküli vásárlás esetén a fizetéshez és szállításhoz szükséges adatokat a vásárlási folyamat végén kell megadni. A vásárlás során is van lehetősége a regisztráció során megadott szállítási cím módosítására.

A regisztrációval vagy a rendelés leadásával a Vevő kijelenti, hogy az ÁSZF-et elfogadta, az Adatkezelési Tájékoztatót pedig megismerte. A személyes adatok kezelésére az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott jogalapok és feltételek szerint kerül sor.

A regisztrációhoz szükséges adatok: név/cégnév, számlázási cím, szállítási cím, cég esetén adószám és jelszó

A Vevő a regisztráció vagy regisztráció nélküli vásárlás során köteles saját, valós adatait megadni. Amennyiben a Vevő valótlan, vagy valós, de más személyhez köthető adatokat ad meg, akkor az Eladó és Vevő között létrejövő szerződés semmis.

A valótlan, pontatlan vagy téves adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, kárért az Eladó felelősséget nem vállal.

A Vevő köteles a regisztráció során létrehozott fiókjába való belépéshez szükséges felhasználónevét és jelszavát gondosan kezelni. Eladót semmilyen felelősség nem terheli amennyiben a Vevő felhasználónevét és/vagy jelszavát elfelejti, elveszti, vagy ezek a Vevőnek felróható módon a felhasználói fiók használatára jogosulatlan harmadik személy birtokába kerülnek.

A felhasználói fiók belépési adatainak elfelejtése, elvesztése esetén a Vevő jogosult felhasználói fiókjához új felhasználónevet és/vagy jelszót igényelni a webáruház erre létrehozott felületén.

A vásárlás menete:

1. A termék kiválasztása

Termékeinket a főoldalon található termékkategóriákban, azon belül az alkategóriákban találja meg.

Az alkategória kiválasztása után közvetlenül a termékek jelennek meg a termék megnevezéssel, és árral együtt. A megvásárolni kívánt termék jellemzőit az adott termék képe mellett és alatt elhelyezett leírásból ismerheti meg. Amennyiben további kérdése merülne fel a termékekkel kapcsolatban, akkor az info@piknikgrill.hu e-mail címen kaphat részletes felvilágosítást.

Lehetőség van termék keresésére is név, vagy bármely információ alapján. Ehhez a nevet, annak egy részét, vagy bármilyen információt meg kell adni a webáruház felső részén található kereső mezőjébe.

2. A termék kosárba helyezése

A kiválasztott terméket a „KOSÁRBA” gombra kattintva tudja a kosárba helyezni, illetve összegyűjteni őket. A kosárba bármennyi terméket tehet. A mennyiség megadására két lehetőség van: Beírja a kívánt mennyiséget, vagy + és - jelekkel módosíthatja a mennyiséget. A Kosár tartalmának módosítása illetve törlése a rendelés leadása előtt lehetséges. A Kosár oldalon a kosárba helyezett termékek alatt lehetőség van a Szállítási költség kiszámítására, még mielőtt a pénztár oldalra lépne tovább.

3. A kosár tartalmának megtekintése

A kosárba tett terméket, vagy termékeket a Kosár menüben tekintheti meg, a bevásárló kosár ikonra kattintva.

Itt lehetősége van a termék(ek) mennyiségének javítására, módosítására vagy adott esetben a termék, vagy termékek kosárból történő törlésére. Egy termék darabszámának megváltoztatásához kattintson a termék mennyiség mezőre, majd írja be az új mennyiséget, végül kattintson a frissítés ikonra.

Amennyiben valamelyik terméket ki szeretné venni a kosárból, akkor kattintson az adott termék bal oldalán lévő X törlő gombra.

Figyelem! A kosárba helyezett termék, vagy termékek, a rendelés véglegesítéséig ott maradnak!

Éppen ezért egy korábban megkezdett rendelését akár másnap is folytathatja.

Továbblépni a tovább a pénztárhoz gombra kattintással tud.

3/a. Ajándék 12.000 Ft kosárérték felett

A webáruházban elérhető promóció keretében a vásárlók az alábbi feltételek teljesülése esetén jogosultak ajándéktermék igénybevételeire:

- **12.000 Ft** bruttó kosárérték felett a vásárló egy darab ajándéktermékre jogosult.

Az ajándéktermék a vásárlási folyamat során, a „Válassz ajándékot” felhívás alatt jelennek meg. Az ajándék kiválasztása az „EZT KÉREM” gomb megnyomásával történik, amelynek hatására az adott termék a kosárba kerül.

Az ajándéktermék kizárólag akkor válik elérhetővé, ha a kosárban lévő termékek összértéke eléri a meghatározott összeghatárt. Amennyiben a vásárló a kosár tartalmát módosítja, és az összérték a promóciós küszöb alá csökken, az ajándéktermék a kosárban maradhat, azonban ebben az esetben annak mindenkor eladási ára hozzáadódik a rendelés végösszegéhez.

A vásárló felelőssége meggyőződni arról, hogy a kosárérték megfelel az ajándéktermékre jogosító feltételeknek a megrendelés véglegesítése előtt.

Fontos: Ez a promóció időszakosan érhető el, azaz nem minden időpontban aktív. A webáruház fenntartja a jogot, hogy a promóciót bármikor, előzetes értesítés nélkül módosítsa, szüneteltesse vagy megszüntesse.

3/b. Ingyenes Foxpost csomagautomata szállítás feltételei

A Webáruház 12 000 Ft bruttó kosárérték felett ingyenes Foxpost csomagautomata szállítást biztosít.

Az ingyenes szállítást kizárólag Foxpost csomagautomatába történő kézbesítés esetén vehető igénybe, és nem vonatkozik házhoz szállításra vagy egyéb szállítási módokra.

Az ajánlat kizárólag azon termékekre érvényes, amelyek méretük és súlyuk alapján Foxpost csomagautomatába kézbesíthetők. Méret- vagy súlykorlátozás miatt egyes termékek esetén az ingyenes szállítás nem alkalmazható. Ilyen esetben a rendszer automatikusan a választható szállítási módok közül ajánl fel alternatívát.

A Foxpost csomagautomatákba feladható csomag maximális mérete 60 × 36 × 36 cm, illetve egyes automaták esetében 60 × 60 × 36 cm. Az ennél nagyobb méretű csomagok automatába történő kézbesítése nem lehetséges.

A Webáruház fenntartja a jogot a szállítási feltételek módosítására.

Fontos: Ez a promóció időszakosan érhető el, azaz nem minden időpontban aktív. A webáruház fenntartja a jogot, hogy a promóciót bármikor, előzetes értesítés nélkül módosítsa, szüneteltesse vagy megszüntesse.

4. Adatok megosztása

Adatok megadása a Pénztár oldalon történik. Itt ha visszatérő vásárló, lehetősége van belépni, ha már előzőekben regisztrált az oldalra, illetve regisztrálhat is egyben a pénztár oldalon, ha még nem tette meg, de szeretne, vagy Vendégként regisztráció nélkül is vásárolhat.

Amennyiben Ön regisztrált felhasználó, úgy a regisztráció során megadott adatai automatikusan megjelennek a megrendelés véglegesítése előtt.

5. Szállítási és fizetési feltételek

A számlázási, és szállítási cím megadása után Önnek ki kell választania a szállítás módját, ami futárszolgálat (GLS, Magyar Posta, Foxpost), csomagpont vagy csomagautomata lehet.

A fizetés módjánál ki kell választania, hogy bankkártyával, banki átutalással vagy utánvétellel szeretne fizetni.

Utánvét esetén 20.000 Ft bruttó összeg alatt 399 Ft, 20.000 Ft bruttó összeg felett 599 Ft utánvételi költséget számolunk fel.

6. A rendelés ellenőrzése

A rendelés elküldése előtt ellenőrizheti a kosár tartalmát, illetve a „Szerkesztés”, „Select pickup point”, „Modify” feliratra kattintva kívánt szállítási módot, valamint a szállítási és számlázási adatokat is. Amennyiben hibát észlel, azt javítani is tudja. Abban az esetben, ha a kosár tartalmát szeretné módosítani, nyomja meg a felső menüsor „Kosár” feliratú gombját vagy a nyomja meg a böngészőjének a vissza gombját, hogy vissza tudjon térni az előző Kosár oldalra és a szükséges módosításokat végezze el!

7. A rendelés véglegesítése

A rendelését véglegesíteni csak az [Általános Szerződési Feltételek](#) valamint az [Adatvédelmi Tájékoztató](#) tartalmát elfogadása után tudja.

A rendelését véglegesíteni a "Megrendelés" gombra kattintással tudja, amely fizetési kötelezettséggel járó megrendelésnek számít.

A webáruházunkban történő rendelése esetén Ön, mint Vásárló tekinthető ajánlattevőnek, így a Vásárló és az Eladó közötti szerződéskötés abban az esetben jön létre, mikor az Eladó az webáruházon keresztül történt ajánlattételt elfogadja.

A webáruház által küldött automatikus rendelés visszaigazoló email nem tekinthető az ajánlattétel elfogadásának. Vásárlóinknak minden esetben több e-mail küldünk az rendelés állapotáról.

- **A #megrendelés státusz módosítás** - A rendelésedet sikeresen feldolgoztuk. A rendelésed "Szállításra kész" állapotban van.
A csomagot összeállítottuk, és a kézbesítés hamarosan megkezdődik. A kiválasztott kézbesítési módtól függően, a szállítás időtartama 2-5 munkanapot vehet igénybe. Köszönjük a vásárlást!
- **Új számlája érkezett** - Önnek új számlája érkezett a PiknikGrill rendeléséről, melyet a levél mellékletében találhat!
Üdvözléssel: PiknikGrill.hu

A számlát az InnVoice számlázóprogrammal küldjük e-mailben.

8. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

A rendelés során a Vevőnek folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére. Amennyiben még nem véglegesítette a rendelését, abban az esetben van lehetőség a módosításokat elvégezni. Ha a rendelés elküldése után szeretne módosítani a megadott adatokon, akkor a fentebb megadott elérhetőségek egyikén tudja jelezni módosítási szándékát. Ön a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul megadott adatokból eredő Vásárlót érő károkért nem vonható felelősségre. A rendelés során pontatlanul megadott email cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét.

Webáruházunk feltételezi a vásárló részéről az internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A webáruház semmilyen módon nem felelős az internetes hálózatban fennálló hálózati hiba miatti vételi eszközben a kommunikációs vonalakon történt meghibásodást, szoftver nem megfelelő működése, programhiba, technikai hiba következményeiért.

9. Rendelés visszaigazolása

A megrendelés befogadásáról a vevő részére az Webshop haladéktalanul **automatikusan egy tájékoztató e-mailt küld**. Ezen email tájékoztatja a Vevőt a megrendelés beérkezéséről. A tájékoztató e-mail tartalmazza a pontos fizetési kötelezettséget.

Az összeg beérkezése után, a megrendelés befogadását követően a By Kern Kft operátora e-mailben értesíti a vásárlót, amennyiben a csomagja készen áll a szállításra. Webáruházunk fenntartja a jogot, hogy emailban történő egyeztetéssel pontosítsa a megrendelés tartalmát.

Felhívjuk figyelmét, hogy a szerződés a webáruházunk és Ön között ezen visszaigazolással és a visszaigazolás tartalma szerint jön létre az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

Amennyiben a **"#számú rendelésed megkaptuk" emailt nem kapja meg**, abban az esetben a megrendelés nagy valószínűséggel nem került be a rendszerbe, és Önnek fizetési kötelezettsége nem keletkezik.

Kérjük, hogy ebben az esetben vegye fel velünk a kapcsolatot más csatornákon: Telefon, E-mail, Messenger, Facebook,

10. Fizetés

A megrendelt termékeket banki átutalással, utánvétellel vagy kártyás fizetéssel tudja kifizetni.

10.1.

Internetes kártyaelfogadás feltételei - <http://simplepay.hu/vasarlo-aff/>

A piknikgrill.hu részére az OTP Bank Rt. biztosítja a kártya elfogadás lehetőségét, biztonságos, SSL protokollt használó kártya elfogadó rendszere által.

Ön a kártya használatával tudomásul veszi, hogy a piknikgrill.hu weboldalt üzemeltető By Kern Kft (8041, Csór Ady Endre utca 29/a.) felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft részére. A továbbított adatok köre: Név, email cím, telefonszám, számlázási cím, szállítási cím.

Bankkártyás fizetéskor Önt átirányítjuk a SimplePay biztonságos fizetési oldalára. A bankkártyaadatok megadása és a fizetési művelet nem a piknikgrill.hu oldalon történik.

A piknikgrill.hu az Ön kártya, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárat dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba betekintést nem nyerhet.

A mindenkor elfogadott kártyatípusokról és a fizetés technikai feltételeiről a SimplePay fizetési oldala ad aktuális tájékoztatást.

A bankkártyával történő fizetéshez az alábbi adatokra lesz szüksége, kérjük készítse elő kártyáját:

- Kártyaszám: a kártya előlapján dombornyomással vagy nyomtatással szereplő, 13-19 jegyű szám
- Lejárat dátum: a kártya előlapján dombornyomással vagy nyomtatással szereplő hh/éé formátumú szám
- Érvényesítési kód: a kártya hátlapján az aláírás panelen található számsor utolsó három jegye (CVV2 vagy CVC2) Amennyiben az Ön kártyáján nem szerepel ilyen kód, a fizető oldalon található, erre vonatkozó mezőt legye szíves üresen hagyni.

Áruházunkban az alábbi kártya típusokkal fizethet. Dombornyomott és nem dombornyomott kártyák egyaránt elfogadottak:

- MasterCard
- Visa Classic
- America Express – kivéve az OTP Bank Nyrt által kibocsátott kártyák
- Visa Electron kibocsátótól függően – ezen kártyák esetében a kibocsátó határozza meg a kártya internetes használatát, amennyiben engedélyezte, abban az esetben rendszerünk képes elfogadni
- Maestro – az OTP Bank által kibocsátott kártyák
- Maestro – más bank által kibocsátott kártyák. Az elfogadás feltétele, hogy a kártyabirtokos kártyáját kibocsátó bank is támogassa a Maestro kártyák e-commerce tranzakciókra történő felhasználhatóságát.

10.2. Banki átutalás:

Amennyiben Ön a **banki utalást választotta, úgy egy automatikus megrendelés értesítést küldünk a megadott e-mail címre, mely alapján kérjük a banki utalás teljesítését.**

Ebben az esetben a info@piknikgrill.hu email címről küldünk Önnek egy üzenetet, amely a rendelési adatokat tartalmazza. Ezen megtalálható a bankszámlaszám, amire a megrendelés ellenértékét át kell utalnia, és a számla tartalmaz egy azonosítót is, amelyet közlemény rovatba fel kell tüntetnie az átutalás során.

Amíg nem történik meg az átutalás véglegesítése, addig a termék kiszállítása sem kezdődik meg.

Amennyiben az átutalás 8 munkanapon belül nem teljesül, a rendelést töröljük.

10.3. Utánvétel:

Utánvételes fizetés esetén a teljes vételárát a futárnál, a csomagponton vagy a csomagautomatánál tudja kifizetni bankkártyával. Az utánvételes fizetés esetén utánvételi díjat számolunk fel.

11. Szállítási díjak

A szállítási díjak futárszolgáltatónként változhatnak. A szállítási díj minden esetben a pénztár oldalon feltüntetésre kerül.

Csomagautomatába (csomagpontra) kézbesítést 10 kg alatt tudunk biztosítani:

GLS futárszolgálat házhozszállítás

Termékek össz tömege - Szállítási költség

0.1 kg - 1,99 kg - 2 390 Ft

2 kg - 2,99 kg - 2 550 Ft

3 kg - 4,99 kg - 2 790 Ft

5 kg - 9,99 kg - 3 250 Ft

10 kg - 14,99 kg - 3 450 Ft
15 kg - 19,99 kg - 3 890 Ft
20 kg - 24,99 kg - 4 150 Ft
25 kg - 29,99 kg - 4 350 Ft
30 kg - 37 kg - 5 150 Ft

GLS futárszolgálat csomagautomata

Termékek össztömege - Szállítási költség

0.1 kg - 1,99 kg - 1 890 Ft
2 kg - 2,99 kg - 2 190 Ft
3 kg - 4,99 kg - 2 290 Ft
5 kg - 10 kg - 2 690 Ft

10 kg feletti vásárlás esetén házhozszállítást tudunk biztosítani.

GLS futárszolgálat csomagpont

Termékek össztömege - Szállítási költség

0.1 kg - 1,99 kg - 1 950 Ft
2 kg - 2,99 kg - 2 250 Ft
3 kg - 3,99 kg - 2 450 Ft
4 kg - 4,99 kg - 2 550 Ft
5 kg - 10 kg - 2 790 Ft

10 kg feletti vásárlás esetén házhozszállítást tudunk biztosítani.

FOXPOST futárszolgálat csomagautomatába

Termékek össztömege - Szállítási költség

10 kg alatt: 1490 Ft

Csomagautomatába (csomagpontra) kézbesítést 10 kg alatt tudunk biztosítani

MPL Posta futárszolgálat házhoz szállítással

Termékek össztömege - Szállítási költség

0.1 kg - 3,99 kg - 2 090 Ft
4 kg - 9,99 kg - 2 300 Ft
10 kg - 19,99 kg - 3 140 Ft
20 kg - 37 kg - 6 300 Ft

MPL Posta futárszolgálat csomagautomata

Termékek össztömege - Szállítási költség

0.1 kg - 0,99 kg - 1 040 Ft
1 kg - 1,99 kg - 1 490 Ft
2 kg - 10 kg - 1 550 Ft

MPL Posta futárszolgálat csomagpont

Termékek össztömege - Szállítási költség

0.1 kg - 1,99 kg - 1 750 Ft
2 kg - 3,99 kg - 1 900 Ft
4 kg - 10 kg - 2 010 Ft

10 kg feletti vásárlás esetén házhozszállítást tudunk biztosítani.

Magyarországon kívüli szállítás esetén a szállítási költségről minden esetben egyeztetés szükséges.

Amennyiben a rendelés összegét a csomag átvételekor egyenlíti ki, az **"Utánvétel"** fizetési módot kell választania.

12. Kiszállítás, áruátvétel, fizetés

Miután megkapjuk a megrendelést, a csomag összeállítása és átadása a futárnak általában 2-5 munkanapon belül megtörténik, vagy a vállalt határidőnkön belül.

Az MPL postai feladásokat minden csütörtökön teljesítjük. Fontos tudni, hogy az MPL postai szállítás esetén a szállítási idő hosszabb lehet.

Ha a megrendelt termék nincs készleten, a szállítási idő tovább húzódhat. A megrendelések kézbesítése munkanapokon történik, általában 8-17 óra között.

A megrendelt csomagokat GLS, Magyar Posta Zrt. vagy Foxpost szállítja el az ön által választott csomagautomatába vagy csomagpontra.

Házhozszállítás esetén GLS vagy MPL Posta szolgáltatást biztosítunk, és az önnek legmegfelelőbb feltételek szerint választjuk ki a szolgáltatót.

A fenti a szállítók munkanapokon végzik a csomagküldést.

Kérjük mindenképpen olyan szállítási címet adjon meg, ahol a megrendelt csomagot át tudja venni. Kérjük, a csomag átvételekor mindenképp ellenőrizze a csomag épségét és tartalmát. Ennek hiányában nem tudunk reklamálni a futárcégnél a szállítás közben felmerülő esetleges sérülések miatt!

GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.

Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

cégjegyzékszám: 13-09-111755

adószám: 12369410-2-44

Közösségi adószám: HU12369410

webcím: <https://gls-group.com/HU/hu/home/>

Telefon: +36 29 886 700

Magyar Posta Zrt.

Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.

cégjegyzékszám: 01-10-042463

adószám: 10901232-2-44

webcím: www.posta.hu

Telefon: +36 1 767 8282

FoxPost Zrt.

Székhely: 3300 Eger Maklári út 119.

cégjegyzékszám: 10-10-020309

adószám: 250346644-2-10

webcím: <https://foxpost.hu/>

Telefon: +36 1 999 0369

13. Termék ellenőrzése

Kérjük, hogy átvételkor ellenőrizze a csomagolás sértetlenségét. Látható sérülés esetén kérje a futártól jegyzőkönyv felvételét, és lehetőség szerint készítsen fényképet a csomag állapotáról.

A csomag felbontásáról készített fénykép vagy videó segítheti a sérülés körülményeinek tisztázását, de ezek hiánya önmagában nem zárja ki a fogyasztót megillető szavatossági vagy jótállási jogok érvényesítését. Az átvételkor nem észlelhető sérülést vagy hiányt kérjük, hogy annak felismerése után mielőbb jelezze az ügyfélszolgálatnak.

14. Vásárlás utáni ügyfélszolgálat

Ön a megrendelést követően az alábbi elérhetőségeken keresztül veheti fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal elállás vagy egyéb a rendeléssel, vagy a megrendelt termékkel kapcsolatban:

e-mail: info@piknikgrill.hu

telefon: +36205269590

Elállási jog:

Ön jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől a termék átvételének napjától számított 14 napon belül.

Az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Ha Ön elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni az alábbi elérhetőségek valamelyikére:

By Kern Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 8041 Csór, Ady Endre utca 29/A.

E-mail: info@piknikgrill.hu

Elállási jogát online is gyakorolhatja a következő oldalon:

<https://piknikgrill.hu/elallas-a-szerzodestol>

Az online elállási funkcióban az „Elállás megerősítése” gombbal küldheti el nyilatkozatát. Az elállás megérkezését az elállási nyilatkozat tartalmának, valamint elküldése napjának és időpontjának feltüntetésével tartós adathordozón, e-mailben haladéktalanul visszaigazoljuk.

Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az elállási nyilatkozatát a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi.

Ön jogosult az elállási jog gyakorlásához az alábbi nyilatkozat-mintát felhasználni, de ez nem kötelező:

Elállási nyilatkozat minta:

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék(ek) adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Termék(ek) megnevezése:

Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:

Fogyasztó neve:

Fogyasztó címe:

Fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

Az elállás joghatásai

Ha Ön eláll a szerződéstől, **részünkre megfizetett teljes összeget visszatérítjük**, ideértve a termék kiszállításának költségét is (legfeljebb az általunk kínált legolcsóbb szokásos szállítási mód díjának erejéig).

Az ettől eltérő, magasabb költségű szállítási mód választásából eredő többletköltséget nem térítjük vissza.

A visszatérítést az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított legkésőbb 14 napon belül teljesítjük.

A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg a terméket vissza nem kaptuk, vagy Ön nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot vesszük figyelembe.

A visszatérítést az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal azonos módon teljesítjük, kivéve, ha Ön kifejezetten más mód alkalmazásához járul hozzá; e visszatérítési mód alkalmazásából adódóan Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A termék visszaküldése

Ön köteles a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy részünkre átadni.

Visszaküldési cím: **By Kern Kft., 8041 Csór, Ady Endre utca 29/A.** Ha az Eladó a visszaküldési folyamat során ettől eltérő feladási módot vagy címet ad meg, kérjük, az e-mailben kapott visszaküldési útmutatót kövesse.

A határidő betartottnak minősül, ha a terméket a 14 napos határidő letelte előtt elküldi.

A termék visszaküldésének közvetlen költsége a fogyasztót terheli.

Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból ered.

Egyéb rendelkezések

Tájékoztatjuk, hogy az elállási jog gyakorlásának határidőben történő megtételét a fogyasztónak kell igazolnia.

Az át nem vett csomag visszaérkezése önmagában nem minősül az elállási jog gyakorlásának. Elállási szándékát kérjük, hogy a fentiek szerint egyértelmű nyilatkozattal közölje.

Utánvétes rendelés esetén az át nem vett és visszaszállított csomagok szállítási költségét a megrendelő viseli, kivéve, ha a megrendelést a futárszolgáltatónak történő átadás előtt lemondja.

Amennyiben a kézbesítés a megrendelő hibájából meghiúsul, és a megrendelő az újbóli kiszállítást kéri, az újraküldés költsége minden esetben a megrendelőt terheli.

Az elállási jog alóli kivételek

Az elállási jog nem gyakorolható a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt esetekben:

- a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac működése miatt nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c) 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;
- d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- j) hírnap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

Kárfelelősség

Felhívjuk figyelmét, a termék törése, repedése, elszíneződése esetén, vagy a termék egyéb más, a nem rendeltetésszerű használatából és beüzemeléséből eredő hibája esetén az elállás kapcsán a termékben keletkezett kárra jogfenntartással élünk.

Kellékszavatosság

Ön és vállalkozásunk közötti szerződés keretében eladott dologra vonatkozóan Önt kellékszavatossági és termékszavatossági jog illeti meg, melyről a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján az alábbiak szerint adunk tájékoztatást:

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a By Kern Kft hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve

nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket a By Kern Kft. értékesítette. Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a teljesítéstől számított egy éven belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Egy év elteltével Ön köteles bizonyítani, hogy a felismert hiba már a teljesítés időpontjában is fennállt.

Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolgok (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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.

Zománcozott termékekre vonatkozó tájékoztatás

A zománcozott felületű termékek (pl. bográcsok, edények) gyártási technológiájából adódóan előfordulhatnak kisebb esztétikai eltérések, például apró pöttyök, egyenetlenségek, színárnyalatbeli különbségek vagy a peremeken megjelenő minimális felületi eltérések.

Ezek a jelenségek a zománcozási eljárás természetes velejárói, a termék rendeltetésszerű használatát és tartósságát nem befolyásolják, ezért önmagukban nem minősülnek hibának.

A vásárló köteles a csomagot átvételkor ellenőrizni. Amennyiben a csomagoláson sérülés látható, kérjük, a futár jelenlétében jegyzőkönyvet vetessen fel. Az átvételt követően észlelt sérülések esetén kérjük, haladéktalanul vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

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

Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági, a gyártóval szemben pedig termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a javítással érintett részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

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

Vállalkozásunk a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapján törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, a fogyasztót tájékoztatjuk annak várható

Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállás jogával?

Hibás teljesítés esetén az Eladó a kötelező jótállás alá tartozó új, tartós fogyasztási cikkek tekintetében, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Hibás teljesítés esetén az Eladó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a webáruházunk által forgalmazott tartós fogyasztási cikkekre vonatkozóan a jótállás időtartama:

- 10 000 forinttól 250 000 forintig terjedő eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint feletti, azaz 250 001 forinttól kezdődő eladási ár esetén három év.

A jótállási idő alatt a fogyasztó elsősorban kijavítást igényelhet. Kicserélésnek van helye már az első javítási kísérletet követően, ha megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, és a fogyasztó másik igény teljesítését nem kéri. A fogyasztó akkor is kérheti a kicserélést, ha a javítási igény közlését követő 30 napon belül nem kerül sor a kijavításra. A kicserélési igényt az is megalapozza, ha a fogyasztási cikk a jótállási idő alatt három javítást követően ismét meghibásodik, feltéve, hogy a fogyasztó nem kéri másik igény teljesítését. Ha ezekben az esetekben a kicserélésre nincs lehetőség, a fogyasztó a vételár visszatérítését kérheti.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatjuk Vevőink részére. A jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon vagyunk kötelesek.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

A fogyasztó a javítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. A javítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Ön ugyanazon hiba miatt kérelmszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha egy adott hiba miatt valamely hibás teljesítésből eredő igényét már sikerrel érvényesítette, ugyanazon hiba tekintetében más jogi alapon ismételt teljesítést nem követelhet.

Amennyiben vállalkozásunk a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 8 napon belül, igazolható módon értesíti a fogyasztót.

Panaszkezelés

Amennyiben Önnek valamilyen panasa van a webáruházunkkal kötött szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a következő elérhetőségen közölheti:

By Kern Korlátolt Felelősségű Társaság

székhely: 8041 Csór, Ady Endre utca 29/A.

képviseli: Kern Péter

email cím: info@piknikgrill.hu

Ön panaszát szóban vagy írásban közölheti. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát

1. a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadjuk Önnek,
2. b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg megküldjük Önnek.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszát egyedi azonosítószámmal látjuk el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmazza az Ön nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját, a panaszának részletes leírását és a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét.

A jegyzőkönyven közöljük a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges.

A jegyzőkönyv tartalmazza továbbá a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Ön, mint fogyasztó aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét

és idejét, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Az Ön írásbeli panaszát annak beérkezését követően harminc napon belül érdemben megvizsgáljuk, és írásban megválaszoljuk, és intézkedünk annak közlése iránt. A panaszt esetlegesen elutasító álláspontunkat minden esetben indokoljuk.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig őrizzük, az azt ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz elutasítása esetén Önt írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe vesszük-e a békéltető testületi eljárást.

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk és szükség szerint orvosoljuk.

Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel, s annak egy másolati példányát átadjuk.

Az írásbeli panaszt 30 napon belül írásban megválaszoljuk. A panaszt elutasító álláspontunkat megindokoljuk. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk

Békéltető Testület

Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület

eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el. Az illetékes kormányhivatal elérhetőségei a <https://kormanyhivatalok.hu> oldalon találhatók.

A Fogyasztónak panasz esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok

egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

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

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

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A fogyasztó békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a vitát közvetlenül a vállalkozással rendezni. A közvetlen vitarendezés történhet személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, e-mailben. További követelmény, hogy a testület eljárása iránti kérelem, melyet a testület elnökéhez kell benyújtani, tartalmazza az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakóhelye, tartózkodási helye;
- annak a vállalkozásnak neve és székhelye, vagy telephelye mellyel a fogyasztó vitában áll;
- ha a fogyasztó annál a testületnél kívánja kérelmét benyújtani, amelyiknek az illetékessége a szerződés teljesítésének helyéhez igazodik, akkor a fogyasztónak meg kell jelölnie a szerződés teljesítésének helyét;
- a fogyasztó álláspontját a fennálló vitáról, valamint azokat a tényeket, bizonyítékokat amik alátámasztják saját álláspontját;
- a fogyasztó azon nyilatkozatát, ami igazolja azt, hogy a vitát megkísérelte rendezni közvetlenül a vállalkozással;
- a fogyasztónak nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy nem kezdeményezett eljárást a vitás ügyében másik békéltető testületnél, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, illetve polgári peres eljárást;
- tartalmaznia kell azt, hogy mit kér, milyen döntés meghozatalát várja a testülettől.
- a fogyasztó aláírásának
- Mindezek mellett a kérelemhez csatolni kell minden olyan iratot, melyre a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, továbbá azon iratokat is, melyek bizonyítják, hogy a fogyasztó megkísérelte a vita rendezését a vállalkozással, de az eredménytelen maradt.

Békéltető Testületek elérhetőségei:

A fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testületek aktuális elérhetőségei a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara honlapján találhatók: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>

Az Eladó székhelye szerint illetékes testület:

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefon: +36 22 510 310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: <https://www.bekeltetesfejer.hu>

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Név: Dr. Horváth Zsuzsanna
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmik@bmik.hu; bekeltetes@bmik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Név: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név: Dr. Vári Kovács József
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekelteto@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: hbkik@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Név: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Név: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Név: Dr. Gáll Ferenc
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Név: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Budapest u.3.
Telefonszáma: 88/429-008,
Fax száma: 88/412-150
Név: dr. Vasvári Csaba elnök
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513
Fax száma: (92) 550-525
Név: Dr. Molnár Sándor
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu, zmkik@zmkik.hu

Bíróági eljárás

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

- A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:
- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem).
A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadók, különös tekintettel:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”)
- és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
- 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
- 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól
- 1997. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról
- 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)

Az Általános Szerződési feltételekben használt fogalmak magyarázata:

- Felek: Eladó és Vevő együttesen
- Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy
- Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül
- Honlap: a jelen weboldal, amely a szerződés megkötésére szolgál
- Szerződés: Eladó és Vevő között a Honlap és elektronikus levelezés igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés
- Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékekben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz
- Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak
- Termék: a Honlap kínálatában szereplő, a Honlapon értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a Szerződés tárgyát képezi
- Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy
- Vevő/Ön: a Honlapon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy
Jótállás: A fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződések esetén (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) a Polgári Törvénykönyv szerinti, a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint a jogszabályon alapuló kötelező jótállás

A piknikgrill.hu webáruház fenntartja a jogot a jelen Általános Szerződési Feltételek módosítására azzal, hogy a módosítás abban a weboldalon történő közzététellel lép hatályba.

Kelt: Székesfehérvár, 2026. szeptember 15.

.....
By Kern Korlátolt Felelősségű Társaság

a piknikgrill.hu oldal üzemeltetője