

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES ÉS VÁSÁRLÁSI FELTÉTELEK ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁN TÖRTÉNŐ ÉRTÉKESÍTÉS ESETÉN

-

## LED Energiatakarékosági program

**Érvényes: 2016. december 12-től**

### 1. Fogalmak, általános rendelkezések

#### **Eladó:**

Budapesti Elektromos Művek Nyrt.

Rövid cégnév: ELMŰ Nyrt.

Székhely/postai cím: 1132 Budapest, Váci út 72-74.

Cégjegyzékszám: 01-10-041827

Adószám: 10768033-2-44

**Vevő:** aki az Eladó jelen Általános Szerződéses és Vásárlási Feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) feltüntetett egyes személyes ügyfélszolgálati irodáin a megjelölt terméket megrendeli, illetve megvásárolja az Eladótól.

Jelen ÁSZF hatálya az Eladó személyes ügyfélszolgálati irodáiban történő GE Magyarország Kft. által forgalmazott prémium minőségű LED fényforrások Vevő általi megvásárlásra terjed ki, annak megjelenésétől kezdve visszavonásig.

### 2. A vásárlás tárgya

Az Eladó egyes személyes ügyfélszolgálati irodáiban megvásárolható a GE Magyarország Kft. (Székhely: 1044 Budapest, Váci út 77., Cégjegyzékszám: 01-09-719347), mint szerződött partner által forgalmazott LED fényforrás.

### 3. A vásárlás folyamata

A termékek megvásárlása az Eladó egyes személyes ügyfélszolgálati irodáiban lehetséges.

A termékek tulajdonságai és vételára a termékhez tartozó leírásban tekinthetők meg. A személyes ügyfélszolgálatokon elhelyezett szórólapon szereplő képek, illusztrációs fotók, ábrák, színek, leírások és műszaki adatok tájékoztató jellegűek. A termék gyártója és

forgalmazója fenntartja a jogot, hogy a termékeken, azok színén és műszaki jellemzőin változtasson, az adott termék színárnyalata, színhőmérséklete, csomagolása, stb. kis mértékben eltérhet.

Egy Vevő által leadható igények (megrendelések) száma 2 darab, egy-egy igénylés alkalmával típustól függetlenül maximum 15 darab fényforrás igényelhető. Ugyanazon Vevő a maximálisan igényelhető 2 megrendelés teljes vételárának kiegyenlítését követően, újra igényelhet a fenti limitek szerint.

Amennyiben ugyanazon Vevő kettőnél több megrendelés kezdeményez úgy, hogy az első kettő esetében még nem történt meg a vételár teljes összegének kiegyenlítése, az Eladónak jogában áll a kettő fölötti megrendelést elutasítania, törölnie, melyről a helyszínen tájékoztatja a Vevőt.

A megrendelés leadásával a Vevő elfogadja a termék leírásban foglalt tulajdonságait. A vásárlás az Eladó személyes ügyfélszolgálati irodáiban az ÁSZF elfogadásával (mely történhet személyes átvétellel, vagy az igényléskor megadott e-mail címre történő kiküldéssel) és egy összegben történő fizetés választása esetén a termék teljes vételárának helyszíni kiegyenlítésével, vagy részletfizetés választása esetén az első 2 havi részlet helyszíni kiegyenlítésével zárható. Az Eladó házhozszállítást nem vállal.

Amennyiben a Vevő a termék megrendelése és megvásárlása során megadja e-mail címét, abban az esetben a rendelés leadásáról és tartalmáról 48 órán belül automatikus visszaigazoló e-mail kerül kiküldésre a Vevő részére az általa – igényléskor – megadott e-mail címre.

#### **4. A díjfizetés**

A díjfizetés történhet egy összegben illetve részletfizetési megállapodás alapján 6 vagy 12 hónapon keresztül rendszeres havi díjfizetési gyakorisággal, a részletfizetési megállapodásban rögzített esedékességek szerint, mely díjak megtérítésére a Vevő köteles.

Az Eladó a termék átadását követően kiállítja a termék teljes vételáráról szóló számlát, és átadja a Vevő részére. Egy összegben történő fizetés esetén a termék teljes vételárának kiegyenlítése a kiállított papír alapú számla alapján történik az ügyfélszolgálati irodán, a termék átvételekor bankkártyás fizetéssel. Postai számla-befizetési megbízásra (postai csekk) vagy elektronikus fizetésre (csoportos beszédessel, banki átutalással, online bankkártyás fizetés) egy összegben történő fizetés esetén az Eladó nem biztosít lehetőséget.

Részletfizetési megállapodás esetén a teljes vételárról az ELMŰ Nyrt. a Vevő részére papír alapú számlát állít ki. A Vevő az ügyfélszolgálati vásárlás során köteles az első 2 havi díjat a helyszínen megtéríteni. Ezt követően a fennmaradó (6 havi részletfizetés esetén 4, míg 12 havi részletfizetés választása esetén a 10 hónapra esedékes) díjakról az Eladó Fizetési értesítőket küld rendszeresen az aktuálisan esedékes részletek befizetéséhez, elektronikusan vagy papír alapon, melyet a Vevő postai számla-befizetési megbízással (csekk) vagy elektronikus fizetéssel (csoportos beszedéssel, banki átutalással, bankkártyás fizetéssel) téríthet meg.

Amennyiben a részletfizetést választ és csoportos megbízással szeretné kiegyenlíteni az aktuálisan esedékes részleteket, új csoportos beszedési megbízási felhatalmazást kell adnia bankjának az új Vevő (Fizető) azonosító szám feltüntetésével, ami a helyszíni értékesítés során kiállításra kerülő papír alapú számlán szerepel.

Abban az esetben, ha a Vevő a megrendelés során elektronikus Fizetési értesítés módot választ, elmulasztott díjfizetés esetén a fizetési felszólítás is elektronikusan, a megrendeléskor megadott e-mail címre kerül megküldésre. Amennyiben a Vevő a megrendelés során papír alapú Fizetési értesítés módot választott, díjfizetés elmaradás esetén a fizetési felszólítás is papír alapon kerül megküldésre a megrendeléskor megadott számlázási címre.

## **5. Fizetési késedelem, fizetési felszólítás, késedelmi kamat**

Részletfizetési megállapodás esetén amennyiben a Vevő a megállapodásban feltüntetett esedékességi határidőre a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, az ELMŰ Nyrt. már egyetlen részlet elmulasztása esetén is jogosulttá válik a részletfizetésre vonatkozó megállapodás alapján, a még esedékes részletek egy összegben történő követelésére, amely követelés a Vevővel szemben, nem teljesítés esetén, jogi úton kikényszeríthető. Az ELMŰ Nyrt. jogosult intézkedni a hátralék peren kívüli behajtásáról, illetve eladásáról, vagy a jogi úton történő behajtásról. Ebben az esetben a behajtási eljárás költsége is a Vevőt terheli.

A felszólítási eljárás a fizetési határidő után 30 nap késedelem esetén indul.

Az ELMŰ Nyrt. késedelmes díjfizetés esetén jogosult a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (továbbiakban Ptk.) 6:48. § (1) bekezdésében meghatározott késedelmi kamatot felszámítani.

## **6. Típuscsere az ügyfélszolgálati irodákon téves vásárlás esetén**

Amennyiben nem megfelelő típust igényelt a Vevő, akkor az Eladó programban résztvevő személyes ügyfélszolgálati irodáira 30 napon belül újraértékesíthető állapotban visszahozhatja a nem megfelelő típusú fényforrásokat, és kezdeményezheti azok cseréjét a megfelelő típusra, vagy 14 napon belül dönthet úgy, hogy nem szeretne új típust igényelni és eláll a vásárlástól. Minden esetben az ügyfélszolgálati irodán jegyzőkönyv felvételére kerül sor.

## **7. Jótállás, szavatosság**

Milyen esetben élhet a Vevő a kellékszavatossági jogával?

Vevő az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. Hibás teljesítésnek tekinthető, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Milyen jogok illetik meg a Vevőt kellékszavatossági igénye alapján?

Vevő választása szerint az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vevő 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 Vevő is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vevő viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vevő a kellékszavatossági igényét?

Vevő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő 3 hónap, de legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti a Vevő kellékszavatossági igényét?

Vevő az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van a Vevő kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Vevő igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó/Vállalkozó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vevő köteles bizonyítani, hogy a Vevő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A Vevő a szavatossági igények elutasítása esetén békéltető testületekhez fordulhat.

### **Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet Vevő a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Vevő - választása szerint - az előző pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Vevőt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Vevő 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.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vevő a termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Vevő a termék gyártója 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 a Vevőnek 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.

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

## **Jótállás**

Milyen esetben élhet a Vevő a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén szerződés alapján az Eladó jótállásra köteles.

A Vevőt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A termékekre 36 hónapon belüli jótállás (cseregarancia) érvényesíthető. A garancia idő kezdete a megrendelt termékek átvételének napja.

Amennyiben a Vevő működésbeli hibát tapasztal – kivételt képeznek a fizikai behatás, törés, egyéb külsérelmi okok miatt tapasztalt hibák, – az Eladó e-mail címére, a [ledprogram@elmu.hu](mailto:ledprogram@elmu.hu)–ra írásban küldheti meg jelzését, vagy leadhatja a hibás terméket az Eladó személyes ügyfélszolgálati irodáin is.

Az Eladó egyeztetni a Vevővel, hogy mely telephelyére, mely időintervallumban vihető be a termék bevizsgálásra. A termék helyszíni bevizsgálását követően a teljes vételárról szóló számla bemutatását követően, amennyiben a termék működése hibásnak minősül, abban az esetben az Eladó a raktárában tartott készletének terhére elvégzi a cserét. A Vevő nem jogosult a cseregarancia érvényesítésére amennyiben a bevizsgálás ettől eltérő eredményt mutat, vagy nem áll módjában a garanciajegyet/szállítólevelet bemutatni.

Nem érvényes a garancia, ha a garanciális igény a garancia időn túl érkezett be, valamint a termék nem rendeltetésszerű használatából, szakszerűtlen felszereléséből, kezeléséből, tárolásából eredő hibák esetén, ezért kérjük, hogy a termékek beépítését-beszerelését mindig bízza szakemberre. Rendeltetésellenes használatnak minősül pl. a termék specifikációjában megadott paramétereket meghaladó mechanikai és elektromos terhelés.

Megszűnik a garancia, ha a meghibásodás nem megfelelő üzemeltetés, illetéktelen beavatkozás, mechanikus sérülés vagy elemi kár (vihár, villámcsapás, tűz, robbanás, túlfeszültség, túláram) miatt következik be. A garancia a hibás termék által okozott másodlagos károkra nem terjed ki.

Mikor mentesül az Eladó a jótállási kötelezettsége alól?

Az Eladó jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Vevő a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

## **8. Adatvédelem**

Az ELMŰ Nyrt. a megrendelés során keletkező információkat és adatokat a legnagyobb körültekintéssel, szigorúan bizalmasan kezeli.

Eladó jogosult a Vevő természetes személyes adatait és lakcímét a szerződés létrehozása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, díjak számlázása, követelés érvényesítése céljából kezelni.

A magánszemély részére közvetlenül történő reklámküldéshez a magánszemély előzetes, egyértelmű és külön kifejezett hozzájárulása szükséges az irányadó jogszabályok (a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (reklámtörvény) 6. §-a és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. §-a) alapján.

Reklámnak minősül a reklámtörvény 3. § d) pontja alapján minden olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételeinek előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul.

Az adatvédelmi hozzájárulás elfogadásával a magánszemély a fentiek tudatában önkéntesen, egyértelműen és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait (lakcím, értesítési cím, email-cím, telefonszám) az ELMŰ Nyrt. üzleti kapcsolattartás, közvetlen üzletszerzés, piackutatás és tájékoztatás céljára, aktuális hírlevél megküldésére a célok megvalósulásához szükséges mértékben- és ideig felhasználja, illetve saját és a cégcsoportjába tartozó ÉMÁSZ Nyrt. és az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. kereskedelmi jellegű információit, ajánlatait, tájékoztatóit és más hasonló anyagait elektronikus úton, levelezés során vagy más módon részére eljuttassa.

A magánszemély az adatkezelésről tájékoztatást kérhet, kérheti adatai helyesbítését, valamint hozzájáruló nyilatkozatát bármikor korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen visszavonhatja, postai úton az ELMŰ Nyrt. 1132 Budapest, Váci út 72-74. címen, vagy elektronikus levél útján [adatkezeles@elmu.hu](mailto:adatkezeles@elmu.hu) e-mail címen. A postán, vagy e-mailen küldött visszavonó nyilatkozaton a néven kívül szükséges feltüntetni valamely egyértelmű azonosítót (pl. Vevő (Fizető) azonosító, lakcím) is.

A hozzájárulás visszavonásáig érvényes.

A Vevő tudomásul veszi, hogy követelés kezelés céljából az Eladó az adatait adatfeldolgozó részére továbbítja legfeljebb a követelés kezelés folyamatának idejére.

## **9. A panaszkezelés rendje, jogorvoslatok**

Az ELMŰ Nyrt. célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítésre kerüljön. Amennyiben a Vevőnek mégis panasa van a termékkel, szerződéssel, annak teljesítésével vagy a számlával, Fizetési értesítővel kapcsolatban, úgy panaszát az ELMŰ Nyrt. részére írásban a [ledprogram@elmu.hu](mailto:ledprogram@elmu.hu) e-mail címre, vagy postai úton a 1132 Budapest, Váci út 72-74. címre küldhető. A beérkező panasz megválaszolására az ELMŰ Nyrt. 30 napon belül írásban válaszlevelet küld.

Az Fgytv. 18. § alapján a Vevő a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából írásbeli kérelmével fordulhat a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez az alábbi elérhetőségeken:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax: +36-1-488-21-86

Telefon: +36-1-488-21-31

Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok megsértése esetén, amennyiben az adatkezelő a jogsértést nem orvosolja, az adatvédelmi hatósághoz (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság), ill. bírósághoz lehet fordulni.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók: 5.

Telefon: +36 -1-391-1400

Fax: +36-1-391-1410



E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

## 10. Egyéb rendelkezések

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex mely a [www.elmu.hu](http://www.elmu.hu) oldalon a Szabályozási információk menüpontban áll rendelkezésre, illetve a magatartási kódexről másolat írásban kérhető az ELMŰ Nyrt. ügyfélszolgálati elérhetőségein.

A szerződéses digitális adatokat Eladó és megbízott alvállalkozója hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelő módon kezeli.

## 11. Eladó ügyfélszolgálati elérhetőségei

Budapesti Elektromos Művek Nyrt.  
Postai cím: 1132 Budapest, Váci út 72-74.  
Email cím: [innovacio@elmu.hu](mailto:innovacio@elmu.hu)  
Telefonszám: +36-1-238-3905

A termék az alábbi ügyfélszolgálati irodákban elérhető:

<b>Ügyfélszolgálati iroda címe:</b>	<b>Nyitva tartás:</b>
1134 Budapest, Angyalföldi út 5/B. (LION Irodaház)	hétfő: 8.00-16.00, kedd: 8.00-14.00, szerda: 8.00-16.00, csütörtök: 12.00-20.00, péntek: 8.00-14.00
1148 Budapest, Kerepesi út 52.	
1012 Budapest, Pálya u. 4-6.	
1076 Budapest, Péterfy S. u. 21-23.	
1212 Budapest, Rákóczi F. u. 154-170.	
1096 Budapest, Haller utca 32-40.	
1037 Budapest, Kunigunda útja 47.	
1173 Budapest, Kaszáló u. 47.	
1116 Budapest, Mezőkövesd u. 5-7.	
1042 Budapest, Király u. 9.	
3300 Eger, Vincellériskola u. 26.	
2030 Érd, Balatoni út 66.	
5100 Jászberény, Bercsényi u. 8.	
3525 Miskolc, Dózsa György út 13.	
2760 Nagykáta, Szabadság tér 7.	
3100 Salgótarján, Rákóczi u. 54.	
3700 Kazincbarcika, Fő tér 39.	hétfő: 8.00-16.00, szerda: 10.00-18.00, péntek: 8.00-14.00