



MVK | *A megbízható útitárs*

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

A vállalkozás általános szerződési feltételei online értékesítési szolgáltatás igénybevétele esetén



Tartalomjegyzék

I.	<i>Bevezető és általános rendelkezések</i>	3
II.	<i>Fogalmak</i>	4
III.	<i>Az online értékesítés folyamatának leírása</i>	4
1.	A szolgáltatás részletes leírása	4
1.1.	A szerződés létrejötte	4
1.2.	A vásárlási folyamat lépései (a szolgáltatás megrendelésének menete)	4
1.3.	A szerződéstől történő elállás joga	7
1.4.	Kellékszavatosság érvényesítése	9
1.5.	Termékszavatosság.....	9
1.6.	Panaszkezelés	10
IV.	<i>Adatkezelési tájékoztató</i>	11
V.	<i>Záró rendelkezések</i>	17

**MVK**

A megbízható útitárs

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

Hatályos: 2023. március 1. napjától

IMPRESSZUM

A Vállalkozás adatai:

Cégnév: MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 3527 Miskolc, Szondi György u. 1.

Cégjegyzékszám: 05-10-000147

Postai cím: 3527 Miskolc, Szondi György u. 1.

Adószám: 29045079-2-43

Honlap megnevezése: www.mvkzrt.hu

Telefonszám: +36 46 514 900

Elektronikus levelezési cím: mail@mvkzrt.hu

MVK Zrt. Ügyfélszolgálati Iroda:

Cím: Miskolc, Szemere u. 5.

Nyitva tartás: <https://mvkzrt.hu/ugyfelszolgalat>

Levélcím: 3502 Miskolc, Pf. 226.

Telefonszám: +36 46 504 810

Elektronikus levelezési cím: iroda@mvkzrt.hu

Tárhely-szolgáltató adatai:

Cégnév: MISKOLC HOLDING Önkormányzati Vagyonkezelő Zrt.

Cím: 3530 Miskolc, Petőfi Sándor utca 1-3.

www.miskolcholding.hu

I. Bevezető és általános rendelkezések

- 1) Az MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (3527 Miskolc, Szondi György u. 1.) (a továbbiakban: vállalkozás) az online értékesítési tevékenységét (a továbbiakban: szolgáltatás) jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) alapján nyújtja a szolgáltatást igénybe vevő vásárló (a továbbiakban: vásárló) részére.
- 2) A vállalkozás jelen ÁSZF rendelkezéseit alkalmazza az online kereskedelmi tevékenysége során az általa értékesített teljes termékpaletta tekintetében.
- 3) Jelen ÁSZF elérhetőségét minden rendelés visszaigazoló e-mailjében a vállalkozás közölni köteles a Vásárlóval.
- 4) Az ÁSZF tartalmazza a vásárlók jogait, a vállalkozás elérhetőségeit, a jótállással és termékszavatossággal kapcsolatos előírásokat, a fizetés és szállítás lehetséges módjait, és minden a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos információt.

| 3. oldal



II. Fogalmak

Általános Szerződési Feltételek: a vállalkozás által a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:77 §-a értelmében egyoldalúan meghatározott szerződési feltételek, melynek tartalmára a vásárlónak nincs ráhatása. Jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi valamennyi, a Szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződésnek. A szolgáltatás igénybe vételének feltétele az ÁSZF elfogadása. Ennek hiányában nem vehető igénybe a szolgáltatás.

Szolgáltatás: a vállalkozás által jelen ÁSZF-be foglalt feltételekkel nyújtott online értékesítési tevékenység.

Vásárló: jelen ÁSZF alapján eljáró természetes és jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany, aki a szolgáltatást jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel igénybe veszi.

Vállalkozás: a szolgáltatást nyújtó MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság.

III. Az online értékesítés folyamatának leírása

1. A szolgáltatás részletes leírása

1.1. A szerződés létrejötte

A szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés - távollévők közötti szerződés - érvényesen akkor jön létre, ha a vásárló a vállalkozás megrendelés visszaigazolásában írtakat teljességében elfogadja, ide értve a jelen ÁSZF-ben foglaltakat is.

A szerződés létrejöttéhez külön dokumentumba szövegezett megállapodás nem szükséges, a szerződés tartalmát az írásbeli megrendelésben és a megrendelés visszaigazolásban foglaltak, továbbá jelen ÁSZF rendelkezései képezik.

Részletes leírás(ok) a megrendelhető termék(ek) paramétereiről, tulajdonságairól a termék(ek) képe(i) mellett található(ak) meg a <https://pepita.hu/> webshopban. Az egyes termékek lényeges tulajdonságait és árát a termékek terméklapjai tartalmazzák.

1.2. A vásárlási folyamat lépései (a szolgáltatás megrendelésének menete)

1.2.1. Online értékesítés a <https://pepita.hu/> webshop igénybevételével

1. Regisztráció (nem kötelező)
2. Termék kiválasztása, kosárba helyezése
3. Fizetési mód és szállítási mód kiválasztása

**MVK**

A megbízható útitárs

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

4. Rendelés véglegesítése
5. Fizetési mód kiválasztása
6. A teljesíthetőségről a [pepita.hu](https://www.pepita.hu) visszajelzést küld a vásárlónak
7. A termék ezt követően a vásárló számára kiszállításra kerül az MPL által (a részletes információk a szállítási szolgáltatással összefüggésben a <https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf> oldalon olvashatók)

A vásárló a <https://pepita.hu> webshopon (a továbbiakban: webshop) keresztül adhatja le megrendelését.

A webshop megrendelést regisztrált vásárlóktól vagy vendégként vásárlóktól fogad el, a regisztrációhoz és megrendeléshez szükséges, hogy a vásárló a regisztráció során a webshop által kért valamennyi adatot hiánytalanul megadja.

A regisztráció vagy megrendelés során a webshop figyelmeztető üzenetben tájékoztatja a vásárlót, ha adatait hiányosan adta meg, és helyesbítés szükséges. Vásárló teljes felelősséggel tartozik azért, hogy a webshopon történő regisztráció és megrendelés során megadott adatai valósak és érvényesek.

A webshopot és a vállalkozást a webshopon történő regisztráció vagy megrendelés során a vásárló által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető bármely problémáért, késedelemért, hibáért felelősség nem terheli. A vállalkozás semmilyen felelősséget nem vállal vásárló hamis adatok megadásával más harmadik személynek okozott károkért.

Regisztrálni is van lehetőség a megrendelési folyamat során. A regisztrációval és/vagy megrendeléssel a vásárló a webshop ÁSZF-jében és adatkezelési tájékoztatójában foglaltakat elfogadja, az Adatkezelési Tájékoztatóban (IV.pont) részletezett adatkezelésekhez hozzájárul.

A regisztrációval és/vagy megrendeléssel egyidejűleg a vásárló hozzájárulhat ahhoz, hogy részére a webshop email-ben, SMS-ben, vagy postai úton ajánlatokat, reklámküldeményeket küldjön a számára. A webshopon kizárólag 16. életévüket betöltött személyek regisztrálhatnak és vásárolhatnak, a regisztrációval vagy megrendeléssel a vásárló akként nyilatkozik, hogy 16. életévét betöltötte.

A vásárló a webshopban a megvásárolni kívánt termék kosárba helyezésével, belépés vagy regisztráció után, vagy vendégként vásárolva adatai megadásával a fizetési mód kiválasztását követően a "megrendelem" gomb használatával tudja rendelését leadni. A megrendelés elküldésével a vásárlónak fizetési kötelezettsége keletkezik.

A megrendelés során a vásárló a rendelésre vonatkozó adatokat bármikor javítani tudja, pl.: a kosárban a mennyiség változtatásával, termékek hozzáadásával vagy törlésével stb.

A megrendelés leadását követően haladéktalanul, de legkésőbb 1 munkanapon belül a webshop által generált automatikus email üzenetben visszaigazolja a vásárlónak a szerződési jognyilatkozatának beérkezését. Ez a visszaigazoló email üzenet a megrendelés webshop-hoz történt beérkezését és sikeres rögzítését nyugtázza. A visszaigazoló email elküldésével a webshop a vásárló ajánlatát elfogadja, a szerződés létrejön.



A vállalkozás nem vállal felelősséget a késedelmes vagy elmaradó szállítás miatt esetlegesen felmerülő semmilyen kárért.

A vállalkozás mindent megtesz annak érdekében, hogy a webshop-ban a mindenkori helyes adatok kerüljenek feltüntetésre.

Amennyiben ennek ellenére téves adat, hibás ár kerül feltüntetésre, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl.: a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő például "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a vállalkozás nem köteles a terméket a tévesen feltüntetett áron szállítani.

A vállalkozás fenntartja a jogot a félreértésen alapuló megrendelések törlésére, azok teljesítésének megtagadására. A megrendelés alapján létrejövő szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, elektronikus úton kerül iktatásra, és a későbbiekben hozzáférhető. A számla kibocsátása papír, vagy elektronikus alapon történik.

A vállalkozás és a vásárló között létrejött valamennyi szerződés nyelve a magyar.

A vásárló a következő lehetőségek közül választhat a megjelölt ár kifizetéséhez: utánvétel, előreutalás vagy bankkártyás fizetés (ez utóbbi kizárólag a <https://pepita.hu> webshop igénybevétele során), készpénz a személyes átvétel során az Ügyfélszolgálati Irodában.

Az áru fizetendő árához hozzá kell adni a kiszállítás költségeit a választott fizetési és szállítási módtól függően:

1.990 Ft bankkártyával történő fizetés esetén. A kiszállítást a Magyar Posta végzi házhozszállítás útján, postai átvételen vagy csomag automatákon keresztül.

2.290 Ft a kézbesítéskor történő készpénzes fizetés (utánvétel) esetén. A kiszállítást a Magyar Posta végzi postai átvételen vagy csomag automatákon keresztül.

2.290 Ft a kézbesítéskor történő készpénzes fizetés (utánvétel) esetén. A szolgáltatást a Magyar Posta végzi házhozszállítással.

Az áru feladása a rendelés beérkezésétől számított 5 munkanapon belül történik, kivéve, ha a rendelés felvétele során más kiszállítási időpont került megadásra. Az áruk kiszállítása a rendelések beérkezési sorrendje szerint történik, a készlet erejéig.

A vállalkozás kizárólag Magyarország területére vállal kiszállítást.

A megrendelések teljesítése hosszabb időt is igénybe vehet a vállalkozástól független okok miatt.

A vállalkozás fenntartja a jogot az ajánlatban szereplő áruk árának és a kiszállítási költségek megváltoztatására, de eközben nem sértve meg azon személyek jogát, akik még a fentebb említett változások előtt elküldték a rendelésüket.

A további részletes információk a webshop igénybevételeivel kapcsolatban a <https://pepita.hu/assets/images/aszf/aszf-2023-01-05-tol.pdf> linken találhatóak (pl.: a rendelések megerősítésének és visszaigazolásának menete, a szállítás és fizetés feltételei stb.)



1.2.2. **Értékesítés az mvkzrt.hu honlapon keresztül**

1. Termék kiválasztása a <https://mvkzrt.hu/ajandektargyak> linken
2. Igény elküldése az iroda@mvkzrt.hu email címre
3. A visszaigazolást és teljesíthetőséget követően a termék postázása a vásárló részére vagy személyes átvétele a vállalkozás Ügyfélszolgálati Irodájában.

A vásárló a következő lehetőségek közül választhat a megjelölt ár kifizetéséhez: utánvétel, előreutalás, illetve készpénz a személyes átvétel során az Ügyfélszolgálati Irodában.

Házhozszállítás esetén az áru fizetendő árához hozzá kell adni a kiszállítás költségeit a választott fizetési és szállítási módtól függően:

1.990 Ft előreutalással történő fizetés esetén. A kiszállítást a Magyar Posta végzi házhozszállítás útján, postai átvételen vagy csomag automatákon keresztül.

2.290 Ft a kézbesítéskor történő készpénzes fizetés (utánvétel) esetén. A kiszállítást a Magyar Posta végzi postai átvételen vagy csomag automatákon keresztül.

2.290 Ft a kézbesítéskor történő készpénzes fizetés (utánvétel) esetén. A szolgáltatást a Magyar Posta végzi házhozszállítással.

Az áru feladása a rendelés beérkezésétől számított 5 munkanapon belül történik, kivéve, ha a rendelés felvétele során más kiszállítási időpont került megadásra. Az áruk kiszállítása a rendelések beérkezési sorrendje szerint történik, a készlet erejéig.

A vállalkozás kizárólag Magyarország területére vállal kiszállítást.

1.3. **A szerződéstől történő elállás joga**

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletnek megfelelően vállalkozás biztosítja a szerződéstől való elállás jogát és a megrendelt áruk visszavételét.

Természetes személy vásárló elállási jogát a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül, indokolási kötelezettség nélkül gyakorolhatja.

A vásárló elállási jogát akként gyakorolhatja, hogy a 14 napos elállási határidőn belül elküldi elállási szándékát tartalmazó nyilatkozatát a vállalkozás Ügyfélszolgálati Iroda postai vagy elektronikus címére. A vásárló az elállási jogát a megrendelés leadásától a termék átvételéig terjedő időtartamban is gyakorolhatja.



Az elállási nyilatkozat (1. számú melléklet) minta letölthető innen:

https://mvkzrt.hu/sites/default/files/dokumentumok/egyszeru_dokumentumok/elallasi-felmondasi_nyilatkozat.pdf

Az elállási jog csak a fogyasztónak minősülő vásárlók által gyakorolható, tehát azon személyek által, akik a szakmájuk, önálló foglalkozásuk vagy üzleti tevékenységük körén kívül eljáró természetes személyek.

Jogi személyeket az elállási jog a vonatkozó jogszabályok alapján nem illeti meg. Jogi személyek vásárlása esetén a felek külön megállapodhatnak a vásárlási és egyéb feltételekben.

A vásárlók a vállalkozás minden terméke esetében gyakorolhatják elállási jogukat.

A visszatérítést a vállalkozás mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket.

Elállási joga gyakorlása esetén a vásárló köteles a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül postai úton normál belföldi csomagként, saját költségén, visszajuttatni a vállalkozás Ügyfélszolgálati Irodájához. Utánvétes, illetve portós csomagot a vállalkozás nem vesz át.

A visszaküldött áru nem lehet megrongált vagy használt, kivéve a termék jellegének, tulajdonságainak, működésének megállapításához szükséges használatot (pl. felpróbálás, a termék átnézése). Az ezt meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért, kárért és költségért – tehát amennyiben a visszaküldött áru megrongált vagy olyan használat nyomait fedezni fel rajta, mely az általános elvárhatóság határán túl van – a vásárló felel. Ez az összeg a vásárlónak visszajáró eladási árból levonható.

Javasoljuk, hogy a terméket az eredeti csomagolásban és a csomaghoz mellékelt visszáru nyomtatvánnyal küldje vissza, mert ez a visszaküldött termékekkel kapcsolatos ügyintézését gyorsabbá teszi.

A visszáru nyilatkozat (2 számú melléklet) minta letölthető innen:

https://mvkzrt.hu/sites/default/files/dokumentumok/egyszeru_dokumentumok/visszaru_jegyzokonyv.pdf

Az elállási jog gyakorlásából eredő összeg visszafizetése banki átutalás útján történik a vásárló által megjelölt bankszámlaszámra vagy arra a számlára, melyről a kártyás fizetés történt.



Az esetlegesen nem megfelelő termék kicserélésére nincs lehetőség, a vásárló ebben az esetben is elállási jogát gyakorolhatja (ez természetesen nem vonatkozik a minőségi hibás termékek esetén a szavatossági jog érvényesítésére).

A vállalkozás kizárólag csak az ügyfélszolgálatán vesz át személyesen visszahozott árukat.

1.4. Kellékszavatosság érvényesítése

Vállalkozás hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthető a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Ennek keretében a vásárló - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

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

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

A kellékszavatossági igény érvényesítéséhez a vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogokat már nem lehet érvényesíteni. A fogyasztónak nem minősülő vásárló és a vállalkozás közötti ügyletnél pedig 1 év a kellékszavatossági igény elévülési ideje.

A vásárlók szavatossági igényeit jegyzőkönyvezni kell, és tájékoztatást kell adni a Fogyasztóvédelmi Hatóság, valamint különböző békéltető testületek szolgáltatásainak igénybevételi lehetőségeiről is.

1.5. Termékszavatosság

A vállalkozás termékszavatosságot is vállal, ami azt jelenti, hogy a vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (azaz a termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

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



A gyártó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta; a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta. Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

A vállalkozás a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014 (IV.29) NGM rendeletben foglaltak alapján jegyzőkönyvet köteles felvenni, ha az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó a Ptk. szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesít.

1.6. Panaszkezelés

A vállalkozás termékeivel kapcsolatos panasz esetén az Ügyfélszolgálati Irodán lehet bejelentést tenni:

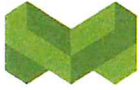
A szóbeli panaszt a vállalkozás azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a vásárlónak átadja.

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

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

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a vásárlót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.



Amennyiben a vásárló/ fogyasztó jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni az illetékes vármegyei hivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz. A fogyasztóvédelmi hivatalok elérhetőségei itt találhatóak: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

A fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a fogyasztó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél. 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 vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A 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.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület elérhetősége:

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

e-mail: bekeltetes@bokik.hu

honlap: <https://bokik.hu/bekelteto-testulet>

Az egyes vármegyékben található békéltető testületek elérhetőségét itt megtekintheti: <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

A jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezéséhez az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU 2013. 05. 21-én kelt rendelet 14.1 cikkének megfelelően, hogy az online vásárolt termékkel kapcsolatban felmerült panasz esetén az Európai Bizottság által létrehozott platformon keresztül is kezdeményezhető a vitás ügyének bírósági úton kívüli rendezését.

A platform itt érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

Az online vitarendezési platformon az űrlap kitöltésével nyújthatja be panaszát. Az űrlaphoz célszerű csatolni minden dokumentumot, mely panaszát alátámasztja.

IV. Adatkezelési tájékoztató

1. Milyen alapelveket követ a Vállalkozás az adatkezelés során?

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

- a személyes adatokat jogszerűen és tisztességesen, valamint a Vásárló számára átláthatóan kezeli.
- a személyes adatokat csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból gyűjti azokat nem kezeli a célokkal össze nem egyeztethető módon.
- a gyűjtött és kezelt személyes adatok az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak, valamint csak a szükségesre korlátozódnak.
- vállalkozás minden észszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az általa kezelt adatok pontosak és szükség esetén naprakészek legyenek, a pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törli vagy helyesbíti.
- a személyes adatokat olyan formában tárolja, hogy a Vásárló csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig legyen azonosítható.
- megfelelő technikai és szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja a személyes adatok megfelelő biztonságát az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szemben.

2. Vállalkozás a Vásárló személyes adatait:

- a vásárló előzetes tájékoztatása mellett a **GDPR 6. cikk (1) b)** pontja szerinti jogalappal a szerződéses jogviszony előkészítése és szerződés létrejötte és teljesítése és minden esetben célhoz kötötten kezeli, gyűjti, rögzíti, rendszerezi, tárolja és használja fel.
- a vásárló adatainak kezelése alapulhat jogszabályi előírásokon alapul és kötelező jellegű, ilyen esetekben erre a tényre Vállalkozás külön felhívja a Vásárló figyelmét. Ezen esetekben az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) c)**.

A vállalkozás, mint adatkezelő felveszi, rögzíti, rendszerezi, és tárolja szolgáltatás igénybevétele során a távollévők között megkötött szerződéskötés során a természetes személy vagy jogi személy vásárló személyes adatait (a továbbiakban együttesen: érintettek). Erre tekintettel a Vállalkozás az alábbi tájékoztatást nyújtja adatkezelőként az ezzel kapcsolatos adatkezeléséről:

Az adatkezelő adatai:

Cégnév: MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelyének címe: 3527 Miskolc, Szondi György u. 1.

Nyilvántartó Cégbíróság: Miskolci Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzékszám: 05-10-000147

Adatkezelő elektronikus elérhetősége: adatfelelos@mvkzrt.hu

Adatvédelmi tisztviselő elektronikus és telefonos elérhetősége: info@ltender.hu,

Mobil +36 (70) 773 5849

Az adatkezelés módja: kizárólag elektronikus formában



3. Az adatkezelés célja:

- nem természetes személy Vásárló esetében a cégjegyzésre jogosult képviselők személyes adatai tekintetében: a szerződéses partner képviseletében eljáró személy képviseleti jogosultságának, illetve a képviselet jogszerűségének ellenőrzése és rögzítése,
- természetes személy Vásárló esetében a partner azonosítása, a jogviszonyból fakadó jogi kötelezettségek teljesítése;

A vásárló az adatkezelésről

- tájékoztatást kérhet,
- kérheti személyes adataik helyesbítését, módosítását, kiegészítését,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen és kérheti adatai törlését valamint zárolását (a kötelező adatkezelés kivételével),
- bíróság előtt jogorvoslattal élhet,
- a felügyelő hatóságnál panaszt tehet, illetve eljárást kezdeményezhet (<https://www.naih.hu/ugyfelszolgalat-kapcsolat>).

Felügyelő Hatóság:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <https://naih.hu/>

4. Az adatkezelés jogalapja:

A vásárló személyes adatai tekintetében jogszabályi előírás teljesítése, a vásárló azonosítása.

Az adatkezelés szerződés teljesítéséhez szükséges, az adatkezelés jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. (Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete - GDPR - 6. cikk (1) bekezdésének a), b), és c) pontja).

A kezelt személyes adatok köre:

- a Vásárló neve, lakcíme, születési ideje, adóazonosító jele, aláírása, postai, telefonos és elektronikus elérhetőségei;



MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

- a kapcsolattartó esetében: a Vásárló által megjelölt kapcsolattartó neve, beosztása, postai címe, e-mail címe, telefonszáma.

Az adatok forrása az érintett részéről:

- a nem természetes személy Vásárló vagy képviselőjének személyes adatai a cégkivonat adatai alapján vagy megrendelésben foglaltak alapján kerülnek rögzítésre;
- a természetes személy Vásárló esetén a Vásárló közlése alapján, vagy megrendelésben foglaltak alapján kerülnek rögzítésre;
- a kapcsolattartó személy személyes adatai a Vásárló, vagy a kapcsolattartó személy közlése alapján kerülnek rögzítésre;

Az adatkezelés időtartama: a személyes adatokat tartalmazó szerződés teljesítésének a napját követő 5 év, számviteli bizonylatokon feltüntetett személyes adatok esetében a számviteli igazolási kötelezettség lejártáig.

Kizárólag jogi személy vásárlóra vonatkozóan: a vásárló jelen ÁSZF elfogadásával egyben kijelenti, hogy a közhiteles nyilvántartásba bejegyzett adatai naprakészek és valósak, amennyiben pedig az adatokban változás van folyamatban, akkor a nyilvántartásban rögzített adatoktól eltérő adatokról a vásárló tájékoztatja a vállalkozást.

Adatbiztonsági intézkedésekről szóló tájékoztatás:

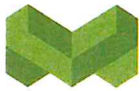
A vállalkozás betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adatkezelésre vonatkozó jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek. Vállalkozás olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban a kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt, az alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és oly módon üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlanlansága igazolható legyen (adatintegritás);
- d) csak az arra jogosult számára legyen hozzáférhető, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága).

5. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei:

A tájékoztatás kéréséhez való jog:

Az érintettek a megadott elérhetőségeken keresztül írásban tájékoztatást kérhetnek a Vállalkozástól, kérhetik személyes adataiknak helyesbítését, törlését, valamint az adatkezelés korlátozását.



Az érintettek kérelmére a Vállalkozás tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, az érintettek adatkezeléssel összefüggő jogairól, továbbá az Vállalkozás által megtett intézkedésekről. A Vállalkozás a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 1 hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, a Vállalkozás költségtérítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

Hozzájárulás visszavonásához való jog:

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti (hozzájárulás) esetén az adatkezeléshez történő hozzájárulását bármely időpontban visszavonható, amely visszavonás nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Hozzáféréshez való jog:

Az érintettek jogosultak arra, hogy a Vállalkozástól visszajelzést kapjanak arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. A hozzáférés joga alapján az érintettek jogosultak arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz hozzáférést kapjanak:

- a) adatkezelés célja,
- b) az érintett személyes adatok kategóriái,
- c) az adatkezelés időtartama,
- d) arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg a személyes adatokat,
- e) a vásárlót, a kapcsolattartóját, az utasokat megillető adatkezeléssel összefüggő jogok,
- f) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga.

Az érintettek kérésére a Vállalkozás az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait - rendelkezésére bocsátja.

Az adatok módosítása (helyesbítése) és törlése:

Az érintettek a megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérhetik a rájuk vonatkozó pontatlan személyes adataiknak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

Az érintettek kérhetik személyes adataiknak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti (hozzájárulás) esetén ha az érintett visszavonja hozzájárulását, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja (jogos érdek) szerinti adatkezelés esetén ha az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, ha azok adatok kezelése jogellenes, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte.

A vállalkozás a személyes adatokat nem törli, ha azok a vállalkozásra vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez, továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

Az adatok zárolása (korlátozása):

Az érintettek a megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérhetik, hogy a személyes adataikat a vállalkozás zárolja (korlátozza) amennyiben:

- vitatják a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg az adatkezelő ellenőrzi az adatok helyességét);
- az adatkezelés jogellenes, de az érintettek ellenzik az adatok törlését és kérik azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de az érintetteknek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

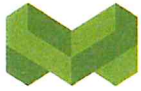
A zárolás (korlátozás) addig tart, amíg az érintettek által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat – a tárolás kivételével – csak az érintettek hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy fontos közérdekből kezeli a Vállalkozás. A Vállalkozás az érintettek kérésére történt zárolás feloldásáról előzetesen tájékoztatást nyújt.

Az adathordozhatósághoz való jog:

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti (hozzájárulás) vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti (szerződés) adatkezelés esetén és ha az adatkezelés automatizáltan történik, az érintettek a megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérhetik, hogy a személyes adataik tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapják, és továbbítsák egy másik adatkezelőnek. Az érintettek jogosultak arra is, hogy - amennyiben ez technikailag megvalósítható – kérjék a személyes adataik adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Tiltakozáshoz való jog:

A vállalkozás jogosult az érintettek személyes adatait a továbbiakban is kezelni, ha az adatkezelést kényszerítő erejű jogos okok indokolják, továbbá ha azok jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

**MVK**

A megbízható útitárs

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

Az érintettek a megadott elérhetőségen keresztül, írásban tiltakozhatnak személyes adataiknak közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen (ideértve a profilalkotást), mely esetben a vállalkozás a személyes adatokat nem kezeli tovább és azokat törli.

A Vállalkozás a jelen adatvédelmi tájékoztatót az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénnyel (Infot v.), valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelettel (GDPR) összhangban alakította ki, és alkalmazását a törvényben szabályozott adatok kezelése során kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

A Vállalkozás nem kívánja harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére továbbítani a személyes adatokat. A Vállalkozás nem kívánja a személyes adatokat automatizált döntés meghozatal érdekében felhasználni.

V. Záró rendelkezések

A vállalkozás és a vásárló jogviszonyára, továbbá jelen ÁSZF rendelkezéseire a magyar jog szabályai és rendelkezései az irányadóak.

A vállalkozás és a vásárló között létrejött szerződésben, illetve a jelen ÁSZF-ben nem, vagy nem teljes körűen szabályozott kérdésekben a magyar jog vonatkozó szabályai az irányadóak, továbbá a vállalkozás és a vásárló között létrejött szerződést, illetve a jelen ÁSZF-et a magyar jog szabályai szerint kell értelmezni és alkalmazni.

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 és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadóak.

A vállalkozás és a vásárló szerződéséből eredő jogviták rendezésére kizárólag a magyar bíróságok jogosultak, azzal, hogy a vállalkozás és a vásárló kötelesek a vitás kérdéseket elsősorban tárgyalások útján rendezni, és kizárólag ezek sikertelensége esetén fordulhatnak rendes bírósághoz. Sikertelen a tárgyalás, ha a vállalkozás és a vásárló legalább két személyes egyeztetésen sem tudtak a vitás kérdés megoldásában megállapodni.

A vállalkozás fenntartja magának a jogot, hogy jelen ÁSZF-t a vásárló előzetes értesítése és beleegyezése nélkül egyoldalúan módosítsa, vagy visszavonja.



MVK | A megbízható útitárs

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

A módosításról, vagy a visszavonásról a vállalkozás a honlapján tesz közzé értesítést az alábbi helyen: <https://mvkzrt.hu/ajandektagyak>

A jelen ÁSZF módosítása, vagy a visszavonásáról szóló nyilatkozat az internetes oldalra történő feltöltést követően bármiféle egyéb jogcselekmény nélkül hatályba lép.

A vállalkozás vállalja, hogy jelen ÁSZF módosításáról, vagy visszavonásáról írásban értesíti a vásárló kapcsolattartóját, amennyiben a módosítás, vagy a visszavonás fennálló szolgáltatás időtartama alatt történik.

A fenti ÁSZF-et az MVK Zrt. képviselőjében eljárva jóváhagyta:

Demeter Péter
vezérigazgató

MVK Miskolc Városi Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
3527 Miskolc, Szondi Gy. út 1.
Miskolci Törvényszék Cégbírósága Cg. 05-10-000147
1.

Gádnai-Bodnár Éva
operatív igazgató

**MVK**

A megbízható útitárs

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

1. számú melléklet**Elállási/Felmondási nyilatkozat**

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

MVK Zrt. Ügyfélszolgálati Iroda

levelezési cím: 3530 Miskolc, Szemere u. 5.

e-mail: iroda@mvkzrt.hu

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

Fogyasztó neve:

Fogyasztó címe:

Fogyasztó telefonszáma:

Rendelészám:

Bankszámlaszám:

Kiszállítás dátuma:

Termék átvételének időpontja:

Termék megnevezése	Termék cikkszáma	Megrendelt termék darabszáma	Termék vételára

Kelt:

Fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):



2. számú melléklet

VISSZÁRU JEGYZŐKÖNYV

Jegyzőkönyv száma:

1. A vállalkozás adatai

Cégnév: MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

(a továbbiakban: MVK Zrt.)

Székhely: 3527 Miskolc, Szondi György út 1.

Cégjegyzékszám: 05-10-000147

2. A vásárló adatai

Név:

Cím:

3. A termék adatai

A termék megnevezése:

A termék azonosításához szükséges adatok*:

A termék vételára:

A termék átadásának dátuma a fogyasztó részére (teljesítési időpont):

** Például gyártási szám vagy más egyedi azonosító.*

4. A hiba bejelentése

A hiba leírása:

.....
.....
.....
.....

A vevő kérése (a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jog):

kijavítás

kicserélés



MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

- áruszállítás (ellenszolgáltatás arányos leszállítása)
- termék visszaadása és a vételár visszakérése (elállás)
- egyéb:

A vevő kérésének jogalapja*:

- kellékszavatosság
- termékszavatosság
- távollevők közötti kötött szerződések esetén jogszabályon alapuló elállási jog

** Ha a vevő erre a kérdésre nem válaszol, akkor a kellékszavatosság mezőt kell bejelölni.*

Az igény rendezésének módja:

- elutasítás
elutasítás indoka:
- kijavítás
- kicserélés
- áruszállítás (ellenszolgáltatás arányos leszállítása)
- termék visszaadása és a vételár visszakérése (elállás)
- egyéb*:

** Az egyéb mezőben kell megadni, ha az MVK Zrt. az igény teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni.*

Ha nem a vásárló kérésének megfelelően rendezték az igényét, akkor ennek indoka:

.....

A termék kijavításra, vizsgálatra átvétele esetén:

A termék MVK Zrt. általi átvételének időpontja:

A vevő a kijavított terméket az alábbi napon veheti át:

A hiba bejelentésének időpontja minden esetben: a jegyzőkönyv kelte.

5. A vásárló tájékoztatása

Fogyasztói jogvita esetén a vásárló a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.



MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

Ha az MVK Zrt. a terméket annak kijavítása illetve szavatossági igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében veszi át, akkor a jegyzőkönyv egyben a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) 6. § (1) -(2) bekezdéseiben meghatározott elismervénynek is minősül.

6. A vásárló nyilatkozatai

A jegyzőkönyvben rögzített adataimnak az NGM rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez hozzájárulok.

Aláírással igazolom, hogy a jegyzőkönyv másolatát annak kiállítását követően haladéktalanul átvettem.

Kelt:

.....
MVK Zrt.

.....
Vásárló