

Általános Szerződési Feltételek

Kérem, amennyiben igénybe veszi szolgáltatásomat, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeket, és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásomat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre.

A jelen Általános Szerződési Feltételek a

Graphicat Szolgáltató Kft.

Székhely: 1119 Budapest, Fehérvári út 155. 4/15.

Cégjegyzékszám: 01-09-939962

Adószám: 22708641-2-43

Képviselő: Csanádi Ilona Katalin ügyvezető.,
a továbbiakban: **Szolgáltató,**

minden szolgáltatására illetve termékére vonatkoznak, és a Szolgáltató által készítendő terméket vagy szolgáltatást Megrendelő, a továbbiakban: **Megrendelő** és a Szolgáltató között létrejövő szerződés elválaszthatatlan részét képezi, függetlenül attól, hogy az írásban, szóban vagy ráutaló magatartással jött létre.

A Szolgáltató arculattervezéssel, kereskedelmi- és marketingkampányok tervezésével és kivitelezésével, weboldalak készítésével, nyomdai és elektronikus kommunikációs termékek készítésével és gyártási előkészítésével, marketingtevékenység támogatásához szükséges szolgáltatásokkal foglalkozó vállalkozás.

Ügyfélszolgálat:

Elektronikus levelezési cím: info@graphicat.hu

Telefonos elérhetőség: + 36 70 289 2166

Megrendelések feldolgozása hétköznapokon történik: 9-17 óra között

Honlap: www.graphicat.hu

1. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételeit elektronikus level mellékleteként továbbítja leendő Megrendelői részére.

2. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Megrendelő jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Ezen feltételek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. §. (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló

45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek minden olyan adásvételre és szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet a Megrendelő a Szolgáltatótól történő megrendeléssel kezdeményez. A megrendelés során a Megrendelő, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit elektronikus üzenetben történő visszaigazolással, illetve a Megrendelő és a Szolgáltató között létrejött egyedi szerződés elfogadásával tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és a Megrendelő között.

3. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2019. október napján lép hatályba. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Megrendelőre és megrendelésre hatályosak.

A Megrendelő a Szolgáltató ajánlatának elfogadásával egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. A Megrendelő a megrendelés elküldésével (az ajánlat elfogadásával) elismeri, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

4. Ajánlatkérés, ajánlatadás

A Megrendelő ajánlatkérését levélben, vagy elektronikus úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz, annak székhelyére, vagy e-mail címére. Az ajánlatkérések feldolgozása hétköznapokon történik: 9-17 óra között történik.

A Szolgáltató az ajánlatkérés beérkezését követő három munkanapon belül küldi el ajánlatát levélben, vagy elektronikus üzenet formájában. Az ajánlat tartalmaz minden lényeges információt a szolgáltatással kapcsolatban (szolgáltatás tartalma, ára, határidő stb.)

A Szolgáltató ajánlatával együtt elküldi a Megrendelő részére a jelen Általános Szerződési Feltételeket is.

5. A szerződés létrejötte

Létrejön a felek között a szerződés, ha a felek közötti írásos egyeztetés alapján a szolgáltatás, a termék, a mennyisége, az egységára, a határidő, valamint az egyéb speciális igények tekintetében megegyezés jön létre, Megrendelő elfogadja Szolgáltató ajánlatát, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben

foglaltakat. A szerződés létrejöttének napja az ajánlat elfogadásának napja, vagy a felek közötti egyedi szerződés megkötésének napja.

6. A szolgáltatás díja

A Szolgáltató által küldött ajánlatban, vagy az egyedi szerződésben feltüntetett szolgáltatási díj a szolgáltatás ellenértéke, mely pénzneme magyar Forint és nem tartalmazza az Áfa-t, vagyis az Általános Forgalmi Adót. Az esetleges szállítási díjat a szolgáltatási díj szintén nem tartalmazza. A szállítási költség minden esetben a Megrendelőt terheli. Az árak a tervezés során a grafikai anyagok készítéséhez esetlegesen szükséges jogdíjas képek és fotók árát nem tartalmazzák. A véglegesített ajánlatban szereplő díj magában foglalja a grafikai anyagok nyomdai előkészítését, nyomdakész anyag továbbítását a nyomda vagy a Megrendelő felé. A véglegesített ajánlat és a számla végösszege esetenként eltérhet, függően a felmerülő további javítások, módosítások számától.

Szolgáltató az elkészült, Megrendelő által jóváhagyott grafikai anyagokat elektronikus formátumban, valamint igény esetén (anyagmennyiségtől függően DVD-n) vektoros, EPS, JPG és PDF formátumokban adja át.

A szolgáltatási díj minden esetben a kész tartalmak publikálható formátumú átadására vonatkozik. Amennyiben Megrendelő célzott grafikai előkészítő szoftverekkel feldolgozható állományokat kér – azaz forrásfile-t, pl. psd, indd, idml, ai, png vagy más egyéb, hasonló képességű és adottságú formátumot – arra előzetes jelzést követően, egyedileg megállapított felár megfizetése mellett van lehetőség. Az ajánlatban megadott ár nem tartalmazza a forrás-anyagok átadását, mert azok azt készítő személy szellemi termékét képezik. Amennyiben a Megrendelő mégis igényt tart a grafikai anyagok forrásfájljaira is, úgy az külön ajánlat részét képezi. Ilyen irányú igényét Megrendelő a teljesítés ideje alatt vagy a teljesítést követő 90 napon belül jelezheti a Szolgáltató részére.

Felek megállapodnak azonban, hogy a grafikai munkák forrásfájljai a Szolgáltató tulajdonában maradnak. A Megrendelő jogosult azonban a Szolgáltatótól a forrásfájlok tulajdonjogát, a grafikai munkák alapján meghatározott ellenérték fejében megvásárolni. A forrásfájlok megvásárlására (átadására) vonatkozó szándékot a Megrendelő írásban jelenti be a Szolgáltató részére, mely forrásfájlok digitális adathordozón történő átadására a Szolgáltató a forrásfájlok vételárának részére történő megfizetését követő 5 napon belül köteles. A forrásfájlok átadására a Szolgáltató székhelyén vagy elektronikus levélben előre egyeztetett időpontban kerül sor. Felek megállapodnak, hogy az átadott forrásfájlok alapján történő grafikai megvalósításért, azok utólagos módosításáért, nyomdahibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Amennyiben a Megrendelő a forrásfájlok tulajdonjogát megvásárolta, úgy azokat a Szolgáltató köteles rendszeréből törölni.

Előfordulhat, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves ár kerül az ajánlatba. Ilyen esetben a Szolgáltató amint észleli a hibát telefonon (vagy elektronikus üzenetben) megkeresi a Megrendelőt egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal

felelősséget. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy az általa nyújtandó szolgáltatások árait pontosan tüntesse fel ajánlatában. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás díj került feltüntetésre, a Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy szolgáltatását hibás díj ellenében nyújtsa.

7. Teljesítés, teljesítési idő, a teljesítés helye:

A teljesítés időpontja Szolgáltató szerződés szerű teljesítése és a szolgáltatás következtében keletkező termék Megrendelő részére történő átadása, megküldése. Egyedi megegyezés szerint lehetőség van rövidebb határidejű tervezésre, sürgősségi munkára is, felár ellenében.

Ha a szerződő felek másként nem állapodnak meg, a Szolgáltató a teljesítés időpontjához képest korábban is teljesíthet, ez esetben ez a nap a teljesítés napja. A Megrendelő visszajelzését igénylő munkafázisoknál 3 munkanap áll rendelkezésre a visszajelzésre, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az adott munkafázist elfogadottnak tekinti.

Megrendelő támogatja Szolgáltatót feladatai ellátásában azáltal, hogy mielőbb választ ad az ajánlatban, vagy a szerződésben rögzített feladatok elvégzésével kapcsolatban felmerülő kérdésekre, és megad minden információt számára a feladatok végrehajtásához.

Megrendelő köteles minden olyan információt és tartalmat (képi elemek, szövegek, logók, stb.) Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, amely a szolgáltatás elvégzéséhez illetve a megrendelt termék elkészítéséhez szükséges. Amennyiben Megrendelő ezen kötelezettségének nem tesz eleget vagy annak teljesítésével késlekedik, az ebből eredő károkat a Megrendelő viseli.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy köteles minden – az ajánlat elfogadását követően felmerült, a feladat teljesítésével összefüggő – új információról, tényről haladéktalanul értesíteni Szolgáltatót. Szolgáltató nem vállal felelősséget a tudomásán kívüli tények miatti és a megfelelő tájékoztatás elmaradásából eredő problémákért, hibákért.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltató által átadott ajánlatban írtakhoz képest módosítást eszközöl az elvégzendő feladatok tekintetében, a módosítások kapcsán esetlegesen felmerülő többletköltségek őt terhelik.

Amennyiben a Megrendelő téves információkat nyújt a megrendelt termék, szolgáltatás paramétereiről vonatkozásában, ezért a termék nem megfelelő és változtatni, javítani szükséges, köteles viselni a javítással, módosítással kapcsolatban felmerülő többletköltségeket, a Szolgáltatót ezzel kapcsolatban felelősség nem terheli.

A szolgáltatás illetve a megrendelt termék átvétele során a Megrendelő köteles a megrendelt grafikai szolgáltatás minőségét, tartalmát, helyesírását ellenőrizni. Az átvételt követően nem élhet kifogással amiatt, hogy az átvett termék nem volt megfelelő mennyiségű-minőségű.

A Szolgáltató a termék átadása során átadja a termékhez szükséges dokumentációt. A Megrendelő köteles ellenőrizni a dokumentáció teljességét.

Ha a felek a teljesítés helyében és módjában külön nem állapodnak meg, a teljesítés helye a Szolgáltató székhelye, vagy a Szolgáltató által küldött elektronikus levélben történő adattovábbítás.

8. Fizetési feltételek

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (ajánlat elfogadása) a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

Szolgáltató a számlát a termék átadásával, illetve a szolgáltatás teljesítésével egyidejűleg adja át, vagy a Megrendelő székhelyére, vagy az általa megadott telephelyre küldi meg. A Szolgáltató elektronikusan is megküldheti a számlát, ha erre a Megrendelő külön írásban kéri.

A felek közötti egyéb megállapodás hiányában a fizetési határidő a számla kiállításától számított 8. nap.

A számla összege a felek megállapodása szerint készpénzben a Szolgáltató székhelyén, máshova történő szállítás esetén a termék átadásakor, vagy a Szolgáltató számlán feltüntetett bankszámlájára és határidőre történő utalással fizethető ki. A fizetés akkor, illetve azon a napon tekinthető megtörténtnek, ha a számla összege a Szolgáltató részére átadásra kerül, vagy a bankszámláján megjelenik.

Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató késedelmi kamatként a hatályos Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot számítja fel. A Megrendelő fizetése esetén a Szolgáltató a fizetett összeget előbb a tartozás behajtásával kapcsolatos költségekre, esetleges kötbérre, ezután a késedelmi kamatra, majd a számla összegének kiegyenlítésére számolja el. A Megrendelő a fizetendő összeget csupán abban az esetben számíthatja be a Szolgáltatóval szemben fennálló egyéb követelésébe, ha a felek erről írásban megállapodtak.

9. A szerződés módosítása, megszüntetése

A felek között létrejött szerződés kizárólag írásban, közös megegyezéssel módosítható.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a Megrendelő értesítése mellett egyoldalúan módosíthatja. Amennyiben a módosítást a Megrendelő nem fogadja el, köteles az értesítéstől számított 15 napon belül ezt írásban jelezni a Szolgáltatónak. A módosítást el nem fogadó Megrendelővel a teljesítésig a módosítást megelőző Általános Szerződési Feltételek érvényesek.

A felek egyező akarattal a jelen Általános Szerződési Feltételektől eltérhetnek, ezt külön dokumentumban kötelesek rögzíteni.

Szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja a felek közötti szerződést, ha a Megrendelő szerződéses vagy egyéb jogait, jogos érdekeit sértő szerződésszegést követ el.

Ha a Megrendelő együttműködési kötelezettségét oly mértékben megsérti, hogy a vállalt feladatok teljesítését akadályozza, vagy ellehetetleníti, akkor Szolgáltató jogosult a szerződéstől elállni. Ebben az esetben Szolgáltató teljes szolgáltatási díjra jogosult, mintha a feladatot szerződésszerűen teljesítette volna.

10. Adatvédelem

Szolgáltató, mint adatkezelő kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

Az adatkezelő megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy partnerei, Megrendelői személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén az Szolgáltató weboldalán és székhelyén érhető el.

11. Tulajdonjog fenntartás, szerzői jogok

Megrendelő az esetlegesen korábban átadott látványterveket sem átadás előtt, sem azt követően nem használhatja fel. Megrendelő csak a véglegesen átadott anyagokat felhasználására jogosult. Szolgáltató a díjának teljes összegű kifizetéséig a terméken, illetve bármely azzal kapcsolatos anyagon tulajdonjogát fenntartja, az a tulajdonát illetve szellemi termékét képezi. A Szolgáltató által készített munkák, illetve a munkafolyamat bármely szakaszában bemutatott látványtervek szerzői jogi védelem alá tartoznak. A vagyoni jogosultságokkal kapcsolatos felhasználói jogok a Megrendelőt kizárólag a Szolgáltató által elkészített végleges formátumok tekintetében, és csak a teljes ellenérték megfizetése esetén illeti meg.

Megrendelő tudomásul veszi, amennyiben a kész terméket/szolgáltatást az általa kért módosítások elkészítését követően sem veszi át, a Szolgáltató a teljes díjra jogosult. Amennyiben a Megrendelő a díjat a fizetési határidőre nem fizeti meg, a Szolgáltató a terméket visszakövetelheti. Ez esetben a Megrendelő a terméket, Megrendelőtől kapott forrásanyagokat (képek, szövegek, korábbi grafikai kiadványok, céges információs kiadványok, stb.) köteles a Szolgáltatónak az eredeti állapotban visszaadni.

Szolgáltató jogosult az elkészített terméket portfóliójában (és más portfóliós oldalakon) referenciaként feltüntetni. Megrendelő jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy (cég)nevét a Szolgáltató portfóliójában megjelenítse, esetlegesen honlapján a Megrendelő honlapjára mutató hivatkozást helyezzen el.

Szolgáltató a szolgáltatási díj hiánytalan megfizetése esetén időben és területileg

korlátlan, harmadik személyre átruházható felhasználási jogot enged a Megrendelőnek a kész termékre azzal, hogy a Megrendelő a kész terméket megváltoztatni, átdolgozni nem jogosult, a forrásanyaggal csak külön megállapodás alapján rendelkezhet. A rögzített díj – hiánytalan megfizetése esetén – a jelen pontban körülhatárolt szerzői vagyoni jogok ellenértékét is tartalmazza.

Megrendelő tudomásul veszi, amennyiben a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott kész terméket/szolgáltatást jogosulatlanul vagy a felhasználási jog kereteit túllépve használja, azt jogosulatlanul módosítja, magatartásáért büntetőjogi illetve - az azzal okozott kárért - polgári jogi felelősséggel tartozik.

12. Kapcsolattartás, kézbesítési vélelem

Megrendelő vállalja, hogy kapcsolattartót biztosít a gyors ügyintézés támogatására. Felek a megbízás megkezdésekkor egy delegált személyt jelölnek ki erre a feladatra. A feleknek az egymással közlendő nyilatkozatukat amennyiben a kapcsolattartó útján nem teljesíthető, a másik fél – cégjegyzékbe bejegyzett – székhelyére, vagy telephelyére, illetve a másik fél által megadott fax számra vagy email címre kell küldeniük. A feleknek biztosítani kell a székhelyen, a telephelyen, a fax számon és az email címen a küldemény átvételét. Amennyiben a címzett székhelyéről, telephelyéről a tértivevényes postai küldemény „nem kereste” vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza, a postai visszaküldés dátumát követő napon a küldemény tartalmát közölniük kell tekinteni.

13. Elállási jog

Amennyiben a felek között létrejött szerződés fogyasztói szerződésnek (fogyasztó és vállalkozás között kötött szerződés) minősül, a Megrendelőt az alábbiakban részletezett elállási jog illeti meg az itt írt kivétellel:

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződések esetében a Megrendelőt a termék átvételének napjától számított 14 naptári napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A Megrendelő ezen jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megtétele, vagy a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében található elállási/felmondási nyilatkozatminta útján gyakorolhatja:

Nyilatkozat-minta elálláshoz

Címzett: Graphicat Szolgáltató Kft.
Cím: 1119 Budapest, Fehérvári út 155. 4/15.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy
gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi
termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló
szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltsse ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

A nyilatkozatot a Megrendelő elküldheti a Szolgáltatónak elektronikus levélben (info@graphicat.hu), vagy székhelyére címzett postai levél (Graphicat Szolgáltató Kft. 1119 Budapest, Fehérvári út 155. 4/15.) formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha a Megrendelő elállási szándékát legkésőbb a termék átvételétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher a Megrendelőt terheli. Amennyiben a Megrendelő ilyen módon eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül visszatéríti a Megrendelő által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. A Szolgáltató a Megrendelőnek visszajáró összeget a Megrendelő által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Megrendelő kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Megrendelőt ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

Amennyiben a Megrendelő a legkevésbé költséges szállítási mód helyett kifejezetten más szállítási módot igényelt, a Szolgáltató az ebből eredő többletköltséget nem köteles visszatéríteni.

Szolgáltató mindaddig jogosult visszatartani a termék ellenértékét és a vásárlás során felmerült költségeket, amíg a Megrendelő a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte, a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A megvásárolt terméket a Megrendelőnek indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási szándék bejelentésétől számított 14 naptári napon belül sértetlen és hiánytalan állapotban vissza kell küldenie a Szolgáltató részére. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét a Megrendelő viseli. Szolgáltató nem köteles átvenni az utánvételt, vagy portósan visszaküldött terméket, mivel a visszaküldéssel kapcsolatos szállítási költség a Megrendelőt terheli.

A Megrendelő kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A fenti elállási jog nem illeti meg a Megrendelőt:

A fenti elállási jog nem illeti meg a Megrendelőt olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Megrendelő utasítása alapján, vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Megrendelő személyére szabtak.

A Megrendelő nem gyakorolhatja elállási jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a Megrendelő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Megrendelő tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

Megrendelő tudomással bír arról, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kifejezetten beleegyeznek abba, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások díjának megfizetését követően átadja a szolgáltatás nyújtása során keletkezett terméket (forrásfájlok kivételével grafikai nyomdakész anyag) a Megrendelő részére elektronikus üzenet formájában, személyesen vagy postai úton. Az átadással a Megrendelő elveszíti a jelen pontban részletezett elállási jogát, melyet Megrendelő jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával tudomásul vesz.

Az elfogadott ajánlattól való elállási jog gyakorlására kizárólag a fent írt átadást megelőzően van mód.

14. Szavatosság

A termékekre/szolgáltatásra vonatkozó szavatossági jogokat a szolgáltatás teljesítésekor hatályos jogszabályok állapítják meg.

15. Jótállási vagy szavatossági igény bejelentésének módja

Amennyiben felek között fogyasztói szerződés van érvényben, Megrendelő az alábbi módon élhet jótállási, szavatossági igényének bejelentésével.

Amennyiben a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban a Megrendelő szavatossági vagy jótállási jogát kívánja érvényesíteni, azt a Szolgáltató részére küldött nyilatkozattal tudja megtenni.

A Megrendelő bejelentheti jótállási vagy szavatossági igényét a Szolgáltatónak küldött postai úton küldött levélben (Graphicat Szolgáltató Kft. 1119 Budapest, Fehérvári út 155. 4/15.), vagy elektronikus levélben (info@graphicat.hu).

A levélnek tartalmaznia kell:

- a Megrendelő nevét, címét,
- a termék/szolgáltatás megnevezését, vételárát,
- a megrendelés időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a Megrendelő által érvényesíteni kívánt igényt.

Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 3 munkanapon belül köteles értesíteni a Megrendelőt.

A Szolgáltató törekszik rá, hogy a kijavítást legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

16.A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés

Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt postai úton (Graphicat Szolgáltató Kft. 1119 Budapest, Fehérvári út 155. 4/15.), vagy elektronikus levélben (info@graphicat.hu) teheti meg.

A Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Megrendelőnek átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Megrendelőnek legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Megrendelő neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Megrendelő panaszának részletes leírása, a Megrendelő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Megrendelő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Megrendelő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató 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 Szolgáltató köteles a Megrendelőt 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 Megrendelő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

17. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem

Amennyiben a felek között fogyasztói szerződés jött létre, az alábbi tájékoztatás érvényes.

A Szolgáltató ezúton tájékoztatja a Megrendelőket, hogy amennyiben a Megrendelő nem ért egyet a Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Megrendelő lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Megrendelő:

Budapesti Békéltető Testület:

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.: 10.
Telefonszáma: 06 (1) 488 21 31
Fax száma: 06 (1) 488 21 86
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Megrendelő és a Szolgáltató között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Megrendelő megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Megrendelőnek csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Megrendelő hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Megrendelő kérelmére indul. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós

tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a Megrendelő nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- a Megrendelő álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Megrendelő nyilatkozatát arról, hogy a Megrendelő a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a Megrendelő nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a Testület döntésére irányuló indítványt,
- a Megrendelő aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Megrendelő bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Megrendelő rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a Megrendelő meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

Amennyiben a Megrendelő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

A Megrendelő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

18. Egyéb rendelkezések

Az ajánlatban, a visszaigazolásban, a szerződésben és a felek egyéb írásos megállapodásaiban, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó magyar jogszabályok az irányadóak.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy

érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

A felek a megállapodás teljesítése során kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is szem előtt tartva kötelesek eljárni. Bármely, a megrendelést érintő lényeges esemény vagy változás esetén a felek kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni.

A felek a közöttük felmerült vitás kérdéseket igyekeznek békés úton rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a jogvita eldöntésére a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság az illetékes.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2019. október napján lépnek hatályba, és visszavonásig érvényesek.