

Biztonságos Vásárlás Plusz Program Szabályzat

I. A szabályzat célja és tárgya

Jelen szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) a **Dante International Kft.** (1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.; Cg. 01-09-727285; a továbbiakban: **Üzemeltető**) által a www.vatera.hu alatt elérhető Vatera piactéren (a továbbiakban: **Vatera** vagy **Piactér**) és a www.teszvesz.hu alatt elérhető TeszVesz piactéren (a továbbiakban: **TeszVesz** vagy **Piactér**) (a továbbiakban együttesen: **Piacterek**) terméket vásárló Felhasználó (továbbiakban: **Vevő** vagy **Vásárló**) részére biztosított Biztonságos Vásárlás Plusz Program (a továbbiakban: **Program** vagy **BVP+**) igénybe vételének és működésének feltételeit valamint részletszabályait.

A **Biztonságos Vásárlás Plusz Program** az Üzemeltető által azért került létrehozásra, hogy a **Vatera** és a **TeszVesz** piactéren vásárló Felhasználók (Vevők) a Piactereket még biztonságosabb módon használhassák, ezáltal is növelve mindkét Piactéren a felhasználói elégedettséget és aktivitást.

A Programban a tranzakciós folyamat lezárultától (a termék piactéren történő leütésétől/megvásárlásától) követő 90 napig lehet résztvenni.

II. A következő fogalmak a BVP+-ban az itt leírtak szerint értendők és értelmezendők:

1. Vatera: a Dante International Kft. által a www.vatera.hu domain alatt, magyar nyelven üzemeltetett online kereskedelmi oldal, online piactér, ahol a Felhasználók termékeket adhatnak el illetve vásárolhatnak.

2. TeszVesz: a Dante International Kft. által a www.teszvesz.hu domain alatt, magyar nyelven üzemeltetett online kereskedelmi oldal, online piactér, ahol a Felhasználók termékeket adhatnak el illetve vásárolhatnak

3. Vatera Általános Felhasználási Feltételek: a www.vatera.hu alatt elérhető Vatera (a továbbiakban: Vatera vagy Piactér) online kereskedelmi szolgáltatásainak (a továbbiakban: Szolgáltatás) igénybe vevője (**Felhasználó**) általi használat feltételeit, az Üzemeltető és a Felhasználó jogait, kötelezettségeit tartalmazza, elérhető: <http://img.vatera.hu/license/main.html> (a továbbiakban: **Vatera ÁFF.**).

4. TeszVesz Felhasználási Feltételek: a www.teszvesz.hu alatt elérhető TeszVesz (a továbbiakban: TeszVesz vagy Piactér) online kereskedelmi szolgáltatásainak (a továbbiakban: Szolgáltatás) igénybe vevője (**Felhasználó**) általi használat feltételeit, az Üzemeltető és a Felhasználó jogait, kötelezettségeit tartalmazza, elérhető: http://img.teszvesz.hu/license/teszvesz_main.html?2214 (a továbbiakban: **TeszVesz FF.**).

5. Felhasználó: az Üzemeltető által működtetett Vatera és/vagy TeszVesz használója ill. igénybevevője, aki a Vatera ÁFF-ben/TeszVesz FF-ben meghatározott regisztrációs folyamatot sikeresen befejezte, amelynek eredményeként számára az Üzemeltető Felhasználói Fiókot létesített, és aki ezen Felhasználói Fiókból eladást és/vagy vásárlást bonyolít le a Piacterek valamelyikén.

6. Eladó: az a Felhasználó, akinek a Vaterán/TeszVezsen az általa eladásra kínált/eladás céljából feltöltött termékét egy Felhasználó a Vatera ÁFF-ben/TeszVesz FF-ben meghatározott tranzakciós folyamat útján megvásárolta.

7. Vevő: az a regisztrált Felhasználó, aki a Vatera ÁFF-ben/TeszVesz FF-ben meghatározott tranzakciós folyamat útján terméket vásárolt a Piactéren.

8. Postai szolgáltató: postai szolgáltatást nyújtó vállalkozás.

9. Szállítási költség: a Vevő által a Piactéren megvásárolt termék szállításának költsége, amelyet a Vevő megfizetett, és amelynek összegét a Vevő nyugtával, átutalási bizonylattal, címirattal vagy más bizonyítható módon igazolni tudja.

10. Termék: áru vagy szolgáltatás, jog és/vagy kötelezettség, amely adásvétel tárgya lehet, összhangban a Vatera ÁFF –ben/TeszVesz ÁFF-ben és a hatályos jogszabályokban foglaltakkal.

11. Tranzakciós folyamat: folyamat, amely a termék feltöltésével kezdődik és a termék megvásárlásával/az aukció lezárultával ér véget. A tranzakciós folyamat többféle értékesítési mód - aukció, fix áras értékesítés - útján mehet végbe.

12. Tranzakció: A tranzakciós folyamat végeredménye, vagyis annak eredményeként a Piac téren létrejött adásvétel.

13. Vételár: a Vevő által a Piac téren megvásárolt termékért (vagy többtermékes értékesítés esetén - termékekért) az Eladónak megfizetett vételár, amely megegyezik a megvásárolt terméknek/termékeknek a termék lapon megjelenített leütési árával (aukció esetén a legmagasabb érvényes licit, fix áras értékesítés esetén az Eladó által megjelölt fix ár). A vételár minden esetben bruttó vételárat jelent. A vételárba nem számít bele a termék szállítási költsége.

14. Egytermékes tranzakció: Olyan tranzakció, amelyen belül 1 (azaz egy) darab termék megvásárlására/eladására került sor.

15. Többtermékes tranzakció: Olyan tranzakció, amelyen belül több darab termék megvásárlására/eladására került sor.

III. Üzemeltető bevonása az ügy kivizsgálásába:

1. Az Üzemeltető a Program keretén belül lehetővé teszi a Vevő számára, hogy amennyiben valamely Piac téren történő vásárlása részben vagy egészben az Eladóra vagy a szállító cégre visszavezethető okból meghiúsul, hibásan teljesül, illetve sikertelen, úgy az Üzemeltetőtől az ügy részleteinek leírásával és az elszenvedett, igazolt kár megjelölésével kérelmezze az ügy kivizsgálását. Az Üzemeltető részére benyújtott kérelmet megelőzően, a Vevő elsődlegesen az Eladóval köteles felvenni a kapcsolatot az ügy rendezése érdekében. **Sikertelen vásárlásnak** minősülhet pl. ha a Vevő (az Eladónak) megfizette a termék Vételárát, azonban a terméket az Eladótól nem kapta meg, illetve ha a terméket megkapta ugyan, de az nem felel meg a termékleírásnak vagy az elvárásainak és a probléma rendezéséről az Eladóval nem tud megegyezni.

2. Amennyiben az Üzemeltető megalapozottnak ítéli a Vevő által a III.1. pont szerint előadottakat és az eladóval vagy szállító céggel nem sikerült rendezni a vevő igényét, abban az esetben a saját hatáskörben, méltányossági alapon dönthet a Vevő részére kompenzáció fizetéséről. Az Üzemeltető a Vevő által megjelölt kár figyelembevételével egyedi mérlegelés alapján dönt a kompenzáció mértékéről – a kompenzáció összege maximum 50.000,- (azaz ötvenezer) forint. A Vevő által elszenvedett vagyoni kár mértékénél az Üzemeltető az alábbiakat veszi figyelembe: a Vevő által a Piac téren megvásárolt termékért (vagy többtermékes értékesítés esetén - termékekért) az Eladónak megfizetett Vételár, Szállítási költség, felmerült esetleges egyéb költségek.

3. A Vevő kompenzációt az Üzemeltetőtől egy tranzakcióhoz kapcsolódóan egy alkalommal; egy naptári éven belül legfeljebb 5 (öt) alkalommal kaphat. A kifizetett kompenzáció mértéke egy alkalommal nem lehet magasabb, mint 50.000,- (azaz ötvenezer) forint.

4. Többtermékes értékesítés esetén, amennyiben a vásárlás csak bizonyos termékek vonatkozásában sikertelen, abban az esetben, a Vevő ezt a terméket illetően is kérelmezheti az eset kivizsgálását

IV. A Biztonságos Vásárlás Plusz Program által nyújtottak nem vehetők igénybe (a Vevő nem kaphat kompenzációt), ha

1. az adásvétel a Piac tereken kívül jött létre, vagyis az nem szerepel tranzakcióként a Piac terek egyikén sem;

2. az Eladó és a Vevő közötti adásvétel a PiacTér Vatera Általános Felhasználási Feltételeiben/ TeszVesz Felhasználási Feltételeiben foglaltak megkerülésével, és/vagy azokba ütközően jött létre és/vagy a Vevő megsértette a Vatera Általános Felhasználási Feltételeiben/TeszVesz Felhasználási Feltételeiben meghatározottakat;

4. a Vevőnek lejárt tartozása áll fenn az Üzemeltető felé;

5. a Vevő által a Piacterek valamelyikére történő regisztráció során megadott személyes (és/vagy szállítási) adatok és/vagy az Eladó felé jelzett szállítási adatok részben vagy egészben hibásak, hiányosak vagy nem valósak;

6. a Vevőnek a III.1. pontban meghatározott esetből eredő kára jelen Program keretein kívül, az Üzemeltetőn kívüli forrásból megtérítésre került;

7. az Eladó által feltöltött, a Vevő által a Piacterek valamelyikén megvásárolt termék nem felel meg az adott PiacTér ÁFF-ben/FF-ben foglaltaknak, így különösen, de nem kizárólagosan: szerepel a tiltott termékek között (és/vagy részben vagy egészben nem felel meg az adott termék forgalomba hozatalát és forgalmazását szabályozó hatályos jogszabályoknak);

8. a terméket a Vevő országhatáron túlra (külföldre) kérte kiszállítani;

9. a Vevő nem tett meg minden, az adott helyzetben elvárható lépést az ügy Eladóval történő rendezése érdekében.

10. a Vevő a Vatera Biztonságos Vásárlás Program (BVP) keretén belül már kompenzációt igényt nyújtott be, illetve nyert.

V. A Biztonságos Vásárlás Plusz Program által nyújtottak igénybevételeének folyamata, a kompenzáció megfizetéséről szóló döntés

1. Az Üzemeltető által nyújtott kompenzáció kérelmezéséhez a Vevőnek ki kell töltenie a www.vatera.hu / www.teszvesz.hu felületén található megfelelő űrlapot (a továbbiakban: Űrlap), és azt az Üzemeltető részére elektronikus úton el kell küldenie. Az Űrlapnak tartalmaznia kell annak a tranzakciós folyamatnak az adatait és részleteit, aminek eredményeként (tranzakció) a Vevő az általa a PiacTéren megvásárolt termékkel kapcsolatban sikertelen a vásárlás, (pl. a terméket nem kapta meg, illetve ha a terméket megkapta ugyan, de az nem felel meg a termékleírásnak, egyéb minőségi kifogás merül fel stb.), az ügy összes körülményének leírását, (beleértve az ügy Eladóval történő rendezésének kísérletét), valamint az igazolt kár megjelölését (beleértve az azt alátámasztó dokumentumokat).

2. Az adásvétel során felmerülő vita tisztázása és a kárigények esetleges rendezése elsődlegesen az Eladó és a Vevő feladata. Amennyiben a feleknek nem sikerül az ügyet megnyugtatóan rendezni, az Üzemeltető a Vevő kérésére a III.1. pont szerint megvizsgálja az eset összes körülményeit, és a rendelkezésére álló információk alapján, saját hatáskörben kompenzáció nyújtásáról dönthet a jelen szabályzatban meghatározottak szerint. Az Üzemeltető egyúttal fenntartja a kompenzáció mértékének meghatározásának és mérlegelésének jogát.

3. Az Űrlap beküldésével a Vevő hozzájárul, hogy az Üzemeltető a Vevő piactérbeli Felhasználói Fiókjának szabályos működését illetően annak bármely adatára vonatkozóan ellenőrzést hajtson végre, mely ellenőrzés kiterjedhet a társfiókokra is.

4. A Vevő az Űrlapot leghamarabb a tranzakciós folyamat lezárultától (a termék piactéren történő leütésétől/megvásárlásától) számított 90 napon belül küldheti be az Üzemeltető részére. Kivételesen indokolt esetben ez az időtartam rövidebb lehet, azonban erről a Vevőt az Üzemeltető az általa a PiacTérré történő regisztrációja során megadott e-mail címre küldött e-mail útján értesíti.

5. Az Űrlapon feltüntetett adatok és információk pontosságáért és valóságáért a Vevő felel. Az Üzemeltető fenntartja a jogot, hogy a Vevő által az Űrlapon megadott információk és adatok valóságának ellenőrzése érdekében a Vevővel és/vagy az Eladóval felvegye a kapcsolatot és tőlük

ezen adatok és információk valóságát illetően valamint az ott szereplő tények alátámasztására pótlólagosan dokumentumokat kérjen be.

6. Az Vevő köteles az Üzemeltetőt haladéktalanul értesíteni, ha az Űrlap elküldése utáni időszakban bármely olyan esemény következik be, amely az ügy elbírálására változtatólag hat(hat). Különösen, ha a Vevő más forrásból /máshonnan kompenzációt kap az általa elszenvedett kárért, vagy az Eladó a Vevő kárát részben vagy egészben megtéríti, vagy annak következményeit orvosolja.

7. Az Üzemeltető megvizsgálja a Vevő által beküldött Űrlapot és annak beérkezésétől számított 30 napon belül hozza meg a döntést. Az Üzemeltető a Vevőt döntéséről (a kérelem befogadása/elutasítása) az általa a Piacterre történő regisztrációja során megadott e-mail címre küldött e-mail útján értesíti. Az Üzemeltető döntése ellen a Vevő panasszal nem élhet.

8. Az ügy elbírálásáról az Üzemeltető, a Vevő az erről szóló - a Piacterre történő regisztrációja során megadott e-mail címre küldött - értesítő e-mailben kap egy linket, amelyre kattintva letöltheti az általa korábban kitöltött Űrlapot. Ezen Űrlapot kinyomtatva és aláírva postai úton, ajánlott küldeményként vissza kell küldenie az Üzemeltető részére az V.9-es pontban megjelölt többi dokumentummal együtt. Az Űrlap így nyilatkozatként szolgál azt illetően, hogy a Vevő az ott (az Űrlapon) leírtakat továbbra is fenntartja - beleértve a kompenzációra vonatkozó igényét, annak mértékével.

9. Az ügy pozitív elbírálása esetén, az Üzemeltető részére megküldendő, a kompenzáció kifizetéséhez szükséges dokumentumok:

a) az Űrlap kinyomtatott és Vevő által aláírt példánya;

b) a Vevőnek Eladó részére az általa megvásárolt termék árának megfizetését igazoló banki átutalási bizonylat (internetbankból kinyomtatva vagy a bank által kiállítva), utánvét esetén a fizetésről szóló bizonylat;

c) Az Üzemeltető által a kérelem befogadásakor a Vevő részére küldött e-mailben esetlegesen megjelölt egyéb dokumentumok.

10. Az V.9-es pontban megjelölt dokumentumok beküldésének nem egyenes következménye az ügy pozitív elbírálás (a kompenzáció kifizetése). Az Üzemeltető fenntartja a jogot, hogy a kompenzációról diszkrecionális jogkörében döntsön.

11. Az V.9-es pontban megjelölt dokumentumokat a Vevő a kérelem Üzemeltető általi pozitív elbírálásától számított 30 naptári napon belül küldheti be. A határidő elmulasztása jogvesztő. A postai úton, ajánlott levélként/küldeményként történő beküldés költségei a Vevőt terhelik.

12. Amennyiben a Vevő által beküldött, az V.9-es pontban megjelölt dokumentumok az Üzemeltetőhöz postai úton beérkeztek és az Üzemeltető azokat - teljességüket, hibátlanságukat és valóságukat illetően - elfogadta, valamint úgy döntött, hogy a Vásárló jogosult a kompenzációra, az Üzemeltető a döntéstől számított 7 naptári napon belül a kompenzációt a Vevőnek az általa megadott bankszámlaszámhoz tartozó bankszámlára banki átutalás útján megfizeti. (A megfizetés időpontjának az Üzemeltető részéről jelen esetben az Üzemeltető bankszámlájáról történő átutalás elindításának időpontja tekintendő.).

13. Amennyiben az V.9. pontban megjelölt dokumentumok beküldését követően a Vevő az Eladótól az általa a Piacteren megvásárolt terméket megkapja, annak árát (az általa az Eladónak megfizetett vételár) az Eladótól visszakapja, esetleg az Eladó a Vevő tranzakcióból eredő kárának következményeit egyéb módon orvosolja, a kompenzáció az Üzemeltető által nem fizethető és nem fizetendő ki. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha a Vevő igénye más – az Eladón és az Üzemeltetőn kívüli - forrásból kerül kielégítésre.

14. Abban az esetben, ha az V.13-as pontban meghatározottak a kompenzáció kifizetése után következnek be, a Vevő köteles az Üzemeltetőt erről tájékoztatni (az Üzemeltető ügyfélszolgálatának

írt e-mail útján), és az Üzemeltető által részére megfizetett kompenzációt teljes egészében azonnal, de legfeljebb 7 naptári napon belül visszafizetni. A Vevő a visszafizetendő kompenzációs összeget az ügyfélszolgálat által meghatározott módon és bankszámlaszámra köteles visszafizetni. A tájékoztatás és a visszafizetés elmaradásából eredő következményekért a Vevőt terheli büntetőjogi és/vagy polgári jogi felelősség.

VI. Reklamáció, panaszkezelés, kapcsolattartás

1. A Piacterek Biztonságos Vásárlás Plusz Programjának Ügyfélszolgálata a Biztonságos Vásárlás Plusz Programmal kapcsolatos esetlegesen felmerülő kérdéseket, panaszokat, felhasználói megkereséseket az e célra szolgáló online felületen fogadja és a Felhasználó Felhasználói Fiókjában megadott e-mail címére, zárt ügyfélszolgálati rendszerből küldött e-mail útján válaszolja meg, mely írásbeli válasznak minősül. Ezen kérdéseket, panaszokat, megkereséseket az Ügyfélszolgálat haladéktalanul, de legkésőbb a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések által megállapított határidő alatt vizsgálja ki és válaszolja meg.

2. A Vevő az Üzemeltetőnek a jelen program bármely szakaszában meghozott döntése ellen az Üzemeltető felé ügyfélpanasszal élhet a fenti VI.1. pontban foglaltaknak megfelelően.

3. A Felhasználó (Vevő) és az Üzemeltető, mint felek, esetleges jogvita esetén, hatáskörtől függően kikötik az Üzemeltető székhelye szerinti, hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos illetékességét.

4. Jelen Szabályzatban foglaltakra és a Biztonságos Vásárlás Plusz Program egészére a magyar jog az irányadó.

5. A Dante International Kft., mint Üzemeltető fenntartja a jogot a jelen Szabályzat illetve a Biztonságos Vásárlás Plusz Program részletszabályainak egyoldalú módosítására vagy a Program megszüntetésére. Minderről a Felhasználókat (Vevő) rövid felhívás formájában tájékoztatja. A felhívást a Vatera/TeszVesz erre a célra szolgáló felülete és/vagy az Üzemeltető által küldött hírlevél, levél, SMS, és/vagy a Felhasználónak a Felhasználói Fiókjában megadott e-mail címre küldött értesítés tartalmazhatja. A módosítást követően a BVP+ igénybevétele a módosítás elfogadását jelenti.

6. A Program menete és működése jelen Szabályzat és a Vatera Általános Felhasználási Feltételek és/vagy TeszVesz Felhasználási Feltételek szerint történik. Ha a Felhasználó (Vevő) jelen Szabályzatot – annak bármely rendelkezése tekintetében - nem fogadja el, vagy azzal kapcsolatban kifogást emel, a BVP+-ban nem vehet részt, illetve abból kizárásra kerül.

7. Jelen szabályzat a Vatera Általános Felhasználási Feltételek – kel és a TeszVesz Felhasználási Feltételek (a továbbiakban: **Vatera ÁFF/TeszVesz FF**) együttesen alkalmazandó.

8. A BVP+-ban való részvétel önkéntes. A Vevő a Programban való részvételével elismeri, hogy teljes körűen megismerte a jelen Szabályzatot, és azt feltétel nélkül elfogadja.

A Dante International Kft. fenntartja jogát, hogy

- a BVP+-t egyoldalúan, egyéb, általa biztosított szolgáltatásokra is kiterjessze és a jelen Szabályzat elemeit, akár egészben, akár részben – ez utóbbi esetben a jelen Szabályzattól eltérően – alkalmazza, vagy

- jelentős számú Felhasználót érintő sikertelen vásárlás miatt, ha a felhasználó és a tranzakció azonosítása sikeres, az Üzemeltető egyedi, könnyített, a jelen Szabályzattól eltérő BVP+ feltételeket határozhat meg, amelyről az adott tranzakcióval érintett Felhasználót tájékoztatja.

Jelen dokumentum a Biztonságos Vásárlás Plusz Program Szabályzatának 2019. május 10. napjától hatályos verziója

Dante International Kft. ©

Minden jog fenntartva!