

# Általános szerződési feltételek

Hatályos: 2023.01.27.

## A szolgáltató adatai

Név: DBSR Trade Group Kft.

Székhely: 1085 Budapest, József körút 69. fszt.1.

Adószám: 32193921-2-42

Üzleti tevékenység helye: 7621 Pécs, Rákóczi út 60. fszt. 5.

## Elérhetőség/Panaszkezelési hely (Ügyfélszolgálat):

Cím: 7621 Pécs, Rákóczi út 60. fszt. 5.

Email: [info@dobphone.hu](mailto:info@dobphone.hu)

Telefon: 06305033431

Ügyfélszolgálatunk az alábbi időszakokban érhető el telefonon:

Munkanapokon: hétfőtől csütörtökig 10:00 és 18:00,

Munkaszüneti napokon (ünnepnap, pihenőnap): Az Ügyfélszolgálat nem érhető el.

## 1. Fogalmak

Felek: Szolgáltató és Vevő együttesen

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, amelynek egyik alanya fogyasztónak minősül

Szerződés: Szolgáltató és Vevő között a honlap és elektronikus levelezés igénybevételével létrejövő szerződés, illetve az üzletben személyesen, szóban történő megállapodás

Honlap: <https://www.dobphone.hu>

Üzlet: 7621 Pécs, Rákóczi út 60. fszt. 5.

## 2. Bevezetés

1) Az ÁSZF hatálya, elfogadása, megváltoztatása

A létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF), valamint a honlapon található további tájékoztatások határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF az Önt és bennünket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a fizetési feltételeket, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

## 2) A szerződés nyelve, a szerződés formája

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.

Jelen ÁSZF tartalmazza a +36305033431 telefonszámon vagy az [info@dobphone.hu](mailto:info@dobphone.hu) e-mail címen és a Szolgáltató üzletében (7621 Pécs, Rákóczi út 60. fszt. 5.) személyesen is megrendelhető javítási szolgáltatások igénybevételének és teljesítésének feltételeit. Jelen dokumentum a weboldalon és a Szolgáltató üzletében hozzáférhető, letölthető és tárolható. A jelen feltételek alapján megrendelt szolgáltatásokat tartalmazó egyedi szerződések írásban, illetve szóban kerülnek rögzítésre.

A jelen ÁSZF 2023.01.27.-től hatályos, és visszavonásig érvényes. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Minden módosítás hatálybalépése az az időpont, amelytől a módosított ÁSZF a Vállalkozó által üzemeltetett weboldalon közzétételre, a nyilvánosság számára elérhetővé válik.

A mindenkori hatályos ÁSZF szövege megtalálható a [www.dobphone.hu](http://www.dobphone.hu) weboldalon, illetve a Szolgáltató üzletében. Jelen ÁSZF-re, az adatkezelésre valamint az ezek alapján létrejövő szerződésekre a magyar anyagi jog szabályai alkalmazandók

## 3. Árak

Az árak forintban értendők, tartalmazzák a 27%-os ÁFÁ-t. Az árak tájékoztató jellegűek, az árváltozás jogát a Szolgáltató fenntartja. Ajánlatok minden esetben a készlet erejéig érvényesek. A Szolgáltató fenntartja a jogot árai előzetes bejelentés nélküli változtatásra. A feltüntetett árak a feltüntetett kedvezményt már tartalmazzák. A díjváltoztatás közzététele előtt véglegesített megrendeléseket a Szolgáltató a megrendeléskor érvényes áron teljesíti. Hibás áron a Szolgáltató nem köteles a terméket javítani, ezért hibás áron történő megrendelés esetén nem jön létre szerződés a Vevő és a Szolgáltató között. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítás után Szolgáltató azonnal tájékoztatja a Vevőt az új adatokról és díjakról. A Vevőnek ezt követően lehetősége van a helyes díjért és paraméterekkel történő megrendelésre, szerződéskötésre, de el is állhat a szerződéskötéstől.

## 4. Megrendelhető szolgáltatások köre

### 1. Ingyenes állapotfelmérés

A nem működő, nem bekapcsolható, hibás készülékek, amelyek helyszíni hiba meghatározást igényelnek, a Szolgáltató azt, ingyen elvégzi. A hiba meghatározása után a Felek megegyeznek a további javítás árában. Ezt a szolgáltatást telefonon, e-mailben is meg lehet rendelni, de kizárólag a Szolgáltató üzletében vehető igénybe. A megrendelési igényeket a Szolgáltató nem köteles elfogadni.

### 2. Üzletben javítás

#### a) Telekommunikációs eszközök hardveres és szoftveres javítása

- Mechanikai behatás vagy beázás, illetve egyéb ismeretlen okok miatt nem bekapcsolható készülékek javítása.
- Térerőt nem találó, vagy azt elvesztő, nem elérhető mobil készülékek javítása.

- SIM kártyát / memóriakártyát nem érzékelő mobil készülékek javítása.
- A normálnál jóval hamarabb lemerülő (zárlatos) mobil készülékek javítása. (Ha az akkumulátor cseréje sem hozott eredményt.)
- Hibás, befolyt, törött kijelző cseréje
- Készenlét / Használat közben váratlanul kikapcsoló mobil készülékek javítása.

b) Konzolok hardveres, szoftveres javítása

- Mechanikai behatás vagy beázás, illetve egyéb ismeretlen okok miatt nem bekapcsolható készülékek javítása.
- Wi-Fi-t nem találó, vagy azt elvesztő készülékek javítása.
- Zárlatos konzolok javítása.
- Driftelő, nem megfelelően működő kontrollerek javítása.
- Készenlét / Használat közben váratlanul kikapcsoló készülékek javítása.

## 5. Szerződéskötéshez és a teljesítéshez szükséges adatok

A megrendelő szerződéskötéshez szükséges adatai:

- A készülék megnevezése, típusa, gyártmánya (pl. Samsung Galaxy S20, iPhone 12 Pro, PlayStation 4 Pro stb.)
- A hiba jellege, körülírása (pl. kijelző törés, stb.)
- A készülék bekapcsolható-e, működik-e.
- A Vevő neve (személyazonosításra alkalmas igazolványában szereplő teljes családi és keresztnév, illetve cégnév és kapcsolattartó neve).
- Értesítési telefonszám, ahol a Vevő az értesítéseket fogadja.
- Internetes rendelés esetén e-mail cím, ahol a Vevő az értesítéseket fogadja.
- Internetes rendelés esetén, ha a telefonszám nem áll rendelkezésre, csak a fenti adatokat teljes körűen tartalmazó megkeresés esetén veszi fel a kapcsolatot a Szolgáltató a Vevővel.

Díjfizetés módja: készpénz teljesítéskor, vagy előre fizetés készpénzzel vagy banki átutalással. Bankkártyás fizetés az üzletben lehetséges!

## 6. A szerződés létrejötte

A javításra irányuló szolgáltatási szerződés a Vevő által szóban, telefonon, illetve e-mailen keresztül tett ajánlatnak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre. A megrendelés elfogadása előtt a Szolgáltató a helyszínen rövid tesztelést végez a hiba meghatározása, és a javítási szolgáltatás meghatározása céljából. A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésének megkezdése előtt, legkésőbb a készülék javításra átvételekor a javítási szerződés lényeges feltételeit (megrendelt szolgáltatás, a megrendelő által fizetendő díj stb.) „Átvételi elismervény”-ben írásba foglalja, melyet aláírásával a megrendelő is ellát, és amely szerződés a Vevő számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, egy példánya a Vevőt illeti.

## 7. Fizetési mód

Vevő a szolgáltatási díjat a következő módok valamelyikével fizetheti meg:

- **Készpénzzel teljesítéskor:** a Szolgáltató részére a javítási szolgáltatás elvégzését követően, a készülék átadásakor esedékes, készpénzben teljesíthető.
- **Bankkártyás fizetéssel teljesítéskor:** a Szolgáltató részére a javítási szolgáltatás elvégzését követően, a készülék átadásakor esedékes, bankkártyás fizetéssel is teljesíthető.
- **Előre fizetés készpénzzel:** a szolgáltatási szerződés létrejöttekor esedékes

## 8. Megrendelés

A szolgáltatás megrendelése telefonon, emailben vagy személyesen: A Vevő a készülék javításához szükséges adatokat telefonon, emailben vagy személyesen megadja. A Szolgáltató ennek alapján felveszi a kapcsolatot a Vevővel és értesíti a várható összegről, illetve a javítás munka idejéről.

## 9. Teljesítési határidő; teljesítési hely

**Üzletben végzett javítás:** Hibától függő, egyedi megállapodással, de a lehető legrövidebb határidővel.

Ha a teljesítési határidőt a szolgáltató neki fel nem róható okból előreláthatóan tartani nem tudja (pl.: alkatrészhiány, stb.), abban az esetben késedelem nélkül akadályközlésre és póthatáridő vállalására köteles.

Az Átvételi elismervényben a Vevő kifejezetten kéri, hogy a Szolgáltató a javítási szolgáltatást azonnal kezdje meg, a 45/2014.(II.26.) Korm. rendelet 20. § (2) bekezdésében foglalt, indoklás nélküli ellátási jog határideje (14 nap) lejárta előtt, és tudomásul veszi, hogy a megrendelése elfogadásával az átvételi elismervény aláírását és a készülék javításra való átvételét követően nem gyakorolhatja az indoklás nélküli ellátási/felmondási jogát. A szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, mivel a Szolgáltató a teljesítést a Vevő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Vevő tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát veszíti. (Ld. 45/2014.(II.26.) Korm.r. 29. §)

## 10. Átvétel

Szolgáltató a javítás teljesítését a Vevő által választott módon (sms, e-mail, telefon) készre jelenti. A Vevő köteles a készüléket a teljesítéskor, de legkésőbb 30 naptári napon belül a Szolgáltatótól átvenni. A Vevő köteles a készre jelentésben szereplő teljesítési határidő lejárta előtt igazolható módon jelezni, ha a küldeményét nem tudja időben átvenni. Kizárólag ebben az esetben van lehetőség az átvételi határidő meghosszabbítására, legfeljebb további 15 naptári nappal.

A Vevő akadályoztatása esetén írásbeli meghatalmazást adhat teljes bizonyító erejű magánokiratokban (pl: két tanú előtt) vagy közokiratban (pl. közjegyző előtt) adott írásbeli meghatalmazással. A meghatalmazott személynek az átvételkor igazolnia kell személyazonosságát, a meghatalmazásban szereplő személyes adatait, ezen felül a meghatalmazottnak át kell adnia meghatalmazását a Szolgáltató részére. Az átadásakor a küldemény átvevőjének személyazonosságát igazoló okmánya száma és személyes adatai rögzítésre kerülnek. A készülék tulajdonjoga változása esetén a készülék a tulajdonjogot igazoló irat bemutatásával és személyazonosító okmány bemutatásával lehetséges.

Személyes átvételi idő a Szolgáltató üzletében: munkanapokon hétfő-csütörtök 10 óra és 18 óra között lehetséges.

## 11. Jótállás

### 10.1 Milyen esetben élhet a Vevő a kellékszavatossági jogával?

Minden audiovizuális, fotó-optikai, információfeldolgozási berendezések, konzolok és telefon berendezések javító-karbantartó szolgáltatására a Szolgáltató egy hónap jótállást vállal. Javításkor új alkatrész, egyéni megbeszélés alapján használt alkatrész kerül beépítésre.

A jótállási kötelezettségét a Szolgáltató kizárja olyan hibák esetében, melyek oka a javítási-karbantartási szolgáltatás teljesítését, a készülék átadását követően keletkezett. Ilyen okok lehetnek különösen, de nem kizárólag:

Folyadékkal való érintkezés esetén: a készülékben folyadékjelzőindikátor kerül elhelyezésre, amely elszíneződése, eltávolítása garanciavesztéssel jár.

Fizikai sérülés esetén: a javítás elvégzése után a készülék üveg felületein keletkezett törés, repedés, illetve a készülékházon keletkezett horpadás, deformáció garanciavesztéssel jár.

A jótállással érintett alkatrész, tartozék esetében a Szolgáltató a készülék belsejében matricát helyez el, amely sérülése esetén garanciavesztést hoz maga után.

A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a készüléknek a fogyasztó vagy megbízottja részére való átadásával, vagy – ha az üzembe helyezést a Szolgáltató végzi – az üzembe helyezés napjával kezdődik. A Szolgáltató a szolgáltatás díjának átvételekor és a készüléknek a Vevő vagy megbízottja részére történő átadásakor jótállási jegyet köteles a Vevő rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

### 10.2 Mikor mentesül a Szolgáltató a jótállási kötelezettsége alól?

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet a Vevő. Egyébként viszont a Vevőt a jótállásból fakadó jogok a 10.1. és 10. 2. pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik. A jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

## 12. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

A Vevő a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

### Panaszkezelés, fogyasztói jogvita

1. **Panaszkezelési hely (Ügyfélszolgálat):** Cím: 7621 Pécs, Rákóczi út 60. fszt. 5.
2. Telefon: 06305033431

Az Ügyfélszolgálat a panaszokat szóban, illetve a fenti címekre postai, vagy elektronikus úton megküldött levélben fogadja. Szóbeli panasz esetén a helyszínen jegyzőkönyv készül a Vevő panaszáról, írásbeli panasz esetén 30 napon belül kivizsgáljuk és írásban megválaszoljuk.

### 3. Békéltető testületi eljárás

- 3.1. A Vevő – panasz elutasítása esetén, annak jellege szerint – békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Vevő a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Vevő vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Vevőt megillető jogokkal és a Vevőt terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett független testület.
- 3.2. Fogyasztói jogvita: a Vevő és a Szolgáltató közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a Vevő és a Szolgáltató között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy. A Vevő a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alkalmazásában: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelvmódosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv

módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiek túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

- 3.3. Illetékességi szabályok: Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes. Ha több fogyasztó közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes. A békéltető testület illetékességi területe a testületet működtető kamara szerinti megyére (fővárosra) terjed ki.
- 3.4. A békéltető testület eljárása a fogyasztó 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 eleget 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

1. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
6. a fogyasztó 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,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. a fogyasztó aláírását.

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

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

4. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak az alábbi weboldalakon: <https://www.bekeltetes.hu/>  
<https://mkik.hu/>  
[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto\\_testuletek/](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek/)

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

#### Békéltető testületek

Baranya Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefonszám: 06-72-507-154  
Fax: 06-72-507-152  
E-mail: [abeck@pbkik.hu](mailto:abeck@pbkik.hu); [mbonyar@pbkik.hu](mailto:mbonyar@pbkik.hu)