

Általános Szerződési Feltételek

I. A Szolgáltató

1. A www.bookline.hu online áruház a Libri-Bookline Zrt. üzemelteti (továbbiakban: "Szolgáltató").
2. A Szolgáltató cégneve: Libri-Bookline Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság. A Szolgáltató rövidített neve: Libri-Bookline Zrt.
3. A Szolgáltató székhelye: 1066 Budapest, Nyugati tér 1.
4. A Szolgáltató postai címe: 1364 Budapest, Pf. 103
5. A Magyar Köztársaság Gazdasági és Közlekedési Minisztériumának Engedélyezési és Közigazgatási Hivatala (Belkereskedelmi és Idegenforgalmi Főosztály) által kiadott határozat szerint (Ikt. szám: BIF-003101700/2004/C) a Szolgáltató (Cg:01-10-044841, bejegyezve 2003.01.31-én a Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság által, adószám: 12921360-2-42) C/002 521/2004 nyilvántartási szám alatt, a jogszabályok szerint csomagküldő tevékenységet folytathat.
6. A Szolgáltató adatvédelmi nyilvántartási azonosítója: 01557-0001
7. "A bookline.hu tárhelyszolgáltatója az Integrity Kft., telephelye: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22., e-mail címe: office@integrity.hu

II. A szolgáltatás igénybevétele

1. A megrendelések leadása a Bookline.hu internetes áruházban kizárólag elektronikus úton lehetséges, interneten keresztül a www.bookline.hu webcímen. Telefonon, faxon, e-mailen, levélben leadott rendeléseket a Szolgáltató nem fogad el. A rendelésekkel kapcsolatos tájékoztatásokat a Szolgáltató szintén elektronikus úton küldi el a Vevők részére. A megrendelés leadása regisztrációhoz kötött. A termék(ek) kosárba tételét követően átvételi és fizetési mód választható.

A kosárhasználatra vonatkozó részletes szabályok az alábbiak:

Meddig maradnak a termékek a kosárban?	
Kijelentkezett felhasználó kosara	Bejelentkezett felhasználó kosara
A termékek a honlap-látogatás idejéig maradnak a kosárban. Ha a termék antikvár, a termék a kosárba helyezésétől számított legfeljebb 12 óráig marad a kosárban.	A termékek mindaddig a kosárban maradnak, amíg azok kaphatóak. Ha a termék antikvár, a termék a kosárba helyezésétől számított legfeljebb 12 óráig marad a kosárban.
Adott termék kikerül a kosárból, ha:	Adott termék kikerül a kosárból, ha:
1) a felhasználó bejelentkezik a felhasználói fiókjába (ekkor a kosárban lévő termékek a felhasználói fiók kosarába kerülnek át), 2) az adott termék elfogy, 3) a felhasználó megveszi a terméket, 4) a felhasználó törli a terméket a kosarából, 5) antikvár termék esetében letelik a termék kosárba helyezésétől számított 12 óra, 6) 30 perc inaktivitás után vagy a böngésző bezárásakor (a kosárban lévő összes termék kikerül a kosárból).	1) az adott termék elfogy, 2) a felhasználó megveszi a terméket, 3) a felhasználó törli a terméket a kosarából, 4) antikvár termék esetében letelik a termék kosárba helyezésétől számított 12 óra.

A "megrendelem" gomb megnyomásával a Vevő ajánlatot tesz, mellyel fizetési kötelezettsége keletkezik, s melyre a megrendeléstől számított 48 órán belül automatikusan visszaigazolást küldünk. A visszaigazolás minden esetben tartalmazza a választott átvételi és fizetési módot, a rendelés értékét, a szállítási feltételeket, termékmegnevezést és darabszámot, valamint a Vevő adatait. Amennyiben a visszaigazolás – mely tartalmazza a megrendelés feltételeit - nem érkezik meg, a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A rendelés leadása előtt a Vevőnek van lehetősége a regisztrációkor megadott adatok módosítására a módosult adatok felülírásával és rögzítésével. A szerződés nyelve magyar. A megrendelés interneten kötött, de nem aláírt szerződésnek minősül, melynek tartalma iktatásra, archiválásra kerül, és utólagosan hozzáférhető, visszakereshető. Az iktatási szám minden esetben a megrendelés azonosítószáma. A bookline.hu oldalon az árak forintban értendők, az áfát tartalmazzák. A .ro domain alatt megtekinthető kínálat ára ronban, a .sk domain alatt megtekinthető kínálat ára euroban van feltüntetve, az adott ország áfakulcsának megfelelő áfatartalommal együtt.

Bankkártyás fizetés esetén a vásárlás minden esetben forintban történik, a vételár jóváírására forintban kerül sor. Nem forintban vezetett bankszámlához vagy hitelszámlához tartozó kártyával történő fizetés esetén az online bankkártyás fizetés során a más devizából forintra váltást a vásárló kártyakibocsájtó bankja végzi el, az általa meghatározott/biztosított árfolyamon, ez bankként eltérő lehet.

PayPal-os fizetés esetén az átváltás történhet a PayPal által meghatározott, vagy a kártyakibocsájtó bank által biztosított árfolyamon. Azt, hogy a PayPal a fizetés során az előbbieken említett esetekből melyiket alkalmazza, azt a vásárló tudja szabályozni a PayPal fiókjában.

2. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a Vevő által megrendelt termékeket a megrendelésben rögzített határidőn belül leszállítsa. Az 1 munkanapos szállítási határidejű termékeink megtalálhatók raktárunkban, ezeket – amennyiben hosszabb szállítási határidejű terméket nem rendel mellé – másnapra házhoz szállítjuk. A hosszabb határidővel feltüntetett termékek kereskedelmi partnereink raktáraiban találhatóak, így előfordulhat, hogy a kereskedelmi partner oldalán előálló készletfogyás miatt a megrendelés teljesítése lehetetlenné válik. A teljesítés lehetetlenülése a szerződést megszünteti. Az ilyen termékeket a termék adatlapján a "Beszállítói készleten" címkével jelöljük a várható szállítási idő alatt. A teljesítés lehetetlenülése esetén a Szolgáltató Vevőt erről haladéktalanul tájékoztatja és az előre kifizetett ellenértéket a tájékoztatást követően, legkésőbb 14 napon belül visszautalja. A visszautalással kapcsolatban Vevőt semmilyen többletköltség nem terheli. A Szolgáltató mindent megtesz a weboldalon található információk pontosságának fenntartása, illetve a készletinformációk aktualizálása érdekében, azonban a szerződés létrejöttének pillanatában a Szolgáltató kereskedelmi partnere, mint a Szolgáltatón kívüli harmadik személy tevékenysége folytán, a Szolgáltató által előre nem látható okból a teljesítés lehetetlenné válhat, a lehetetlenülés beállta azonban nem teszi a Szolgáltató ajánlatát alkalmassá arra, hogy a Vevőt megtévessze, mivel a Szolgáltató az ajánlat megtételekor a beszerezhetőségi adatok tekintetében a legjobb tudomása szerint járt el.
3. A Szolgáltató az e-book-ra leadott rendelések kivételével a megvásárolt termékekről, illetve szolgáltatásokról papír alapú számlát állít ki. Az e-könyvekre leadott megrendelések minden esetben a rendelés során, online fizetendőek, az ilyen rendelésekről elektronikus számlát állítunk ki, mely a rendelés teljesítése után a vásárláshoz szükséges regisztrációban megadott e-mail címre kerül kiküldésre. A számlázóprogram az elektronikus számlákat .pdf formátumban állítja ki.
4. Amennyiben a Vevő által kiválasztott futárszolgálat a Szolgáltató tevékenységi körén kívül eső okból nem képes a megrendelés leadásakor jelzett határidőben vagy a tőle elvárható minőségben kiszállítani a megrendelt terméket, úgy a Szolgáltató a megfelelő időben történő szállítás érdekében másik szolgáltatónak adja át a kiszállítandó csomago(ka)t, amelyről a módosítás tényének és okának megjelölésével a kézbesítésről szóló e-mailben tájékoztatja a Vevőt.

5. A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében a vásárló indoklás nélkül elállhat a vásárlástól a kézhezvételtől (termék átvételétől) számított 14 napon belül. A vásárló elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján telefonon (061-235-60-70), e-mailben (info@bookline.hu), illetőleg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében található [nyilatkozatminta felhasználásával](#) gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot a kézhezvételtől (termék átvételétől) számított 14 napon belül elküldeni a Szolgáltató részére.
6. A Vevő elállási jogát a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

- a. Kézhezvétel (termék átvételének) időpontja átvevőponti átvétel esetében a rendelés átvételének időpontja, házhoz szállítás esetében a futártól történő átvétel időpontja. Ezek átvevőponti blokkal/számlával, ill. a futártól kapott nyugtával bizonyíthatóak. Személyes átvételi mód nem zárja ki az elállási jog érvényesítését.
- b. Elállás esetén a terméket saját költségén küldje vissza a Szolgáltató raktárába ("BOOKLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT", 1116 Budapest, Kondorosi út 3.), és haladéktalanul, de legkésőbb a termék(ek) visszaérkezésétől számított 14 napon belül visszatérítjük a visszaküldött termék(ek) vételárát, valamint az esetlegesen felmerült egyéb költségeket. Szállítási díjat a teljes rendeléstől való elállás esetén térítünk vissza. Elállás esetén a vásárlót kizárólag a termék visszaküldésének költsége terheli. Expressz kiszállítás esetén a normál árú házhoz szállítási díjat térítjük vissza. A termék(ek) vételárát és a szállítási költséget (illetőleg a vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett összeget) csak akkor áll módunkban visszatéríteni, ha a vásárló a terméke(ke)t visszaszolgáltatta, vagy kétséget kizáróan igazolta, hogy az(oka)t az elállási szándék bejelentésétől számított 14 napon belül visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot vesszük figyelembe.

Bolti átvétel esetén (ideértve a LIBRI boltokat is) átvételkor - az egyéb átvételi módokhoz hasonlóan - csak a teljes rendeléstől történő elállásra, a rendelés átvételének megtagadására van lehetőség, csomagbontásra, a rendelés egy részétől történő elállásra nincs. Bolti átvétel során - az egyéb átvételi módokhoz hasonlóan - nincs lehetőség az átvevőhelyen történő csomagbontásra, a rendelés egy részétől történő elállásra.

- c. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal azonos fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha a Vevő más fizetési mód alkalmazásához kifejezett bejegyzését adta. Más visszatérítési mód alkalmazása esetén a Vevőt semmilyen többletköltség nem terheli.
- d. Utánvétellel visszaküldött csomagok átvételére nincs lehetőségünk.

- e. A Vevő elállási jogát nem gyakorolhatja a 45/2014. Korm. rendelet 29. §-ában foglaltak esetén, így különösen
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a vásárló személyére szabtak (pl. fotókönyv, gravírozás);
 - romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
 - olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
 - olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
 - lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a vásárló a csomagolást felbontotta;
 - hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében (az előfizetéses szerződések kivételével)
 - a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a vásárló e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási / felmondási jogát.
- f. Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából fakadó károk megtérítését.
- g. Kapcsolt termékek kedvezményes megvásárlása (pl. két termék vásárlása esetén a harmadik termék ajándék, vagy extra kedvezménnyel érhető el) esetén az elállási jog az akcióban érintett - a teljes árú és a kedvezményes árú vagy ingyenes termékre vonatkozó – termékekre együtt érvényesíthető.
7. Ha a Vevő webáruházunkban szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést kötött, elállás helyett felmondásra jogosult. Felmondási jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja. Felmondási jogát nem gyakorolhatja szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.
8. A megrendelt termékek hibája esetén a Vevő a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései alapján kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben. A kellékszavatossági igénye érvényesítése során a Vevő kérheti a hibás termék kijavítását vagy kicserélését, kivéve, ha a kijavítás vagy

kicserélés lehetetlen, vagy a Szolgáltató számára aránytalan többletköltséggel járna. Ha a Vevő a kijavítást, vagy a kicserélést nem kérte illetve kérhette, arányos árszállítást igényelhet, a terméket a Szolgáltató költségére kijavíthatja, illetve kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől, ha a kijavítást vagy kicserélést a Szolgáltató nem vállalta, nem tudta elvégezni, vagy ha a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Az érdekmúlás érdemi bizonyítása a Vevő kötelessége. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A Vevő a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban viselnie kell, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot. A Vevő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de legkésőbb a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. A szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl szavatossági igényét már nem érvényesítheti. A teljesítéstől számított 6 hónapon belül kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén, továbbá a számla, vagy annak másolata felmutatásán/megküldésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított 6 hónap leteltét követően azonban már a Vevő köteles bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. Kellékszavatossági igény érvényesítése során, ha a termékkel kapcsolatos kellékszavatossági igény érvényesítése nem személyesen történik, az érintett termék visszaszállítását, cseréjét Szolgáltató saját költségére végzi az általa kiválasztott és megbízott szolgáltató közreműködésével, feltéve, ha a felhasználó (vásárló) ezen igényét előzetesen, Szolgáltató ügyfélszolgálatán bejelenti a törvényes határidőn belül. A Szolgáltatóval történő előzetes egyeztetés, a panasz bejelentése nélkül visszaküldött termékek postaköltségét, szállítási díját Szolgáltató meg nem téríti.

9. Kellékszavatosság helyett a Vevő a gyártóval vagy forgalmazóval szemben termékszavatossági igényt is érvényesíthet. Termékszavatosság esetén a Vevő kizárólag a hibás termék kicserélését (kijavítását) igényelheti. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban foglalt tulajdonságokkal. A termék hibáját ebben az esetben a Vevőnek kell bizonyítania. A termékszavatossági igény a forgalomba hozataltól számított 2 éven belül érvényesíthető. A gyártó/forgalmazó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a terméket nem üzleti tevékenysége körén belül gyártotta, illetve hozta forgalomba; vagy a hiba a tudomány és technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető; vagy a termék hibája jogszabály, illetve kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak/forgalmazónak elegendő egy okot bizonyítania.

Kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

10. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkek hibája esetén az átvételtől számított 1 éven belül jótállási igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben (feltéve, ha e Korm. rendelet értelmében fogyasztónak minősül). A Szolgáltató csak abban az esetben mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Jótállási igényét a Vevő a kellékszavatosságnál kifejtettek szerint érvényesítheti, azzal a kivétellel, hogy a tartós fogyasztási cikk hibája esetében az átvételtől számított 3 munkanapon belül érvényesített csereigény esetén a terméket kicseréljük ha a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza (ha a termék a Szolgáltató üzletében / raktárában rendelkezésre áll), valamint ezen túli bejelentés esetén törekszünk arra, hogy a kijavítás, illetőleg a kicserélés 15 napon belül sor kerüljön. Kijavítás iránti igényét a jótállási jegyen feltüntetett garanciális szerviznél (javítószolgálatnál) közvetlenül is érvényesítheti. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre nem érvényesíthet. A jótállásból fakadó jogok azonban a Vevőt a kellékszavatosság és termékszavatosság útján érvényesíthető jogosultságaitól függetlenül megilletik.
11. A Szolgáltató megtesz mindent azért, hogy az oldalain megjelenő adatok (termékek ára, elérhetősége, leírása, stb.) a lehető legpontosabbak legyenek. A nyilvánvalóan téves, rendszerhibából származó, 0 v. 1 Ft-os, a szokásos piaci ártól lényegesen eltérő ár nem minősül ajánlattételre való felhívásnak és jogi kötelemet a Szolgáltató számára nem keletkeztet. Akciók keretében meghirdetett ajándéktermékek esetén ennek tényét külön jelöljük. Ha a terméknek a honlapon megjelenített ára bolthálózatunkban aktuális elérhető árával összevetve az általános online kedvezménytől magasabb mértékben eltér, anélkül, hogy a termék tekintetében bármely kedvezmény lenne jelölve, vélelmezendő, hogy a termék ára tévesen került honlapunkon feltüntetésre. Ha valamely termék akciós értékesítésben vesz részt és a termék kedvezmény nélküli ára, az akciós kedvezmény mértéke, és a honlapunkon feltüntetett kedvezményes ár az akciós kedvezmény mértékétől eltérő (annál kisebb), nyilvánvalóan tévesnek tekintendő. Kérjük ilyen esetekben vásárlásuk előtt keressék meg ügyfélszolgálatunkat.

A termékek mellett feltüntetett képek illusztrációk, minden esetben a termékleírás tartalmazza a termék jellemzőit. A weboldalon megjelentetett borítókép és termékleírás eltérése esetén a termékleírás tartalma az irányadó (azaz a termékleírás szerinti termék vásárolható meg). A termékről készült borítóképet illusztrációként és a vásárlók pontosabb tájékoztatása érdekében jeleníti meg a Szolgáltató. A termék eredeti borítóképét az adott termék kiadója/forgalmazója bocsátotta a Szolgáltató rendelkezésére.

Az esetlegesen előforduló hibákért a Szolgáltató felelősségére a 45/2014. (II. 26.) kormányrendeletben és a Ptk.-ban rögzített rendelkezések irányadóak.

12. Antikvár kötet vásárlásával kapcsolatban a Szolgáltató felhívja a figyelmet arra, hogy az antikvár kötet ezen minőségéből eredően eseti jellemzőkkel bír aktuális (használt) állapotából eredően.

Az antikvár kötetek mellett található kép többnyire illusztráció, a könyv borítója ettől eltérhet! Ha az adott kötetet saját képpel rögzíti az antikvárium, azt általában feltünteti a termékleírásban. Az antikvár kötet jellemzőit, így például, ha a kötetnek bármely sérülése van, vagy az antikvár kötetben, vagy annak borítóján bármilyen utólagos beírás szerepel (pl. munkafüzet esetén már kitöltött példány), vagy dedikált példány azt a szöveges termékleírás tartalmazza. Ha az antikvár kötetet szemléltető borítókép és a termékleírás között eltérés adódik (pl. a borítóképen dedikálás szerepel, azonban a termékleírás ezt nem tartalmazza), antikvár kötet esetén is a termékleírás tartalma az irányadó (azaz a termékleírás szerinti kötet vásárolható meg). Azonos szerzőjű és című antikvár könyveknél több példány esetén Szolgáltató csak egyet tüntet fel képpel. A kötetek részletes listázásához a könyv címe vagy a Kosár gomb helyén lévő, az elérhető példányszámot mutató zöld gombra kell kattintani. Ezt követően lehet kiválasztani és kosárba tenni a leírás alapján kiválasztott példányt.

Ajándékkereső szolgáltatás igénybevétele esetén a felhasználó a szolgáltatás által felkínált módon jelölheti ki az általa választott összeget és megajándékozandó személy-kategóriát, ez alapján az ajándékkereső szolgáltatás a Szolgáltató által adott kategóriákhoz kapcsolatosan összeállított terméklistából ad a felhasználó által megjelölt kategória szerinti javaslatokat (ajándéktippeket). Ha a felhasználó ezt követően a felkínált terméket meg kívánja vásárolni, a vásárlásra vonatkozó általános szabályok szerint járhat el.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének további feltételei a www.bookline.hu oldalon az **Ügyfélszolgálat** menüpontban olvashatóak.

13. A hatályos jogszabályok értelmében tilos Magyarországon 18 életévet be nem töltött személy részére alkohol- valamint szexuális tartalmú terméket értékesíteni. Amennyiben a Vevő a regisztráció során megadta születési évét, úgy alkohol- vagy szexuális tartalmú termék megrendelése esetén azt a Szolgáltató érvényes nyilatkozatnak tekinti a tekintetben, hogy jogosult-e a Vevő részére a megrendelt termék értékesítésére. Ellenkező esetben a Vevőnek az adott termék megrendelésekor külön nyilatkozatot kell kitöltenie életkorára vonatkozólag. A Vevő teljes körű szavatosságot vállal az előző bekezdésben hivatkozott, a regisztrációkor megadott felhasználói adatok valóságtartalmáért. Amennyiben utóbb kiderül, hogy az általa megadott adatok bármelyike, így különösen alkohol- vagy szexuális tartalmú termék megrendelése esetén a Vevő által megadott életkor nem felelt meg a valóságnak, és ebből a Szolgáltatót bármilyen kár éri illetőleg a Szolgáltatóval

szemben bármilyen joghátrányt érvényesítenek, a Vevő köteles a Szolgáltatóval szemben maradéktalanul helytállni, és a Szolgáltató fenntartja jogát, hogy a Vevővel szemben kártérítési igényt érvényesítsen.

III. A Szolgáltató által közintézményeknek biztosított fizetési rendszer

Közintézmény jelen III. Fejezet értelmezése során: az állami vagy önkormányzati fenntartású intézmény.

1. Ha közintézmény átutalással kíván Szolgáltatótól valamely terméket megrendelni, elsőként Szolgáltató ügyfélszolgálatán telefonon, vagy e-mailben jelezni kell, hogy a közintézményekre vonatkozó Általános Szerződéses Feltételek szerint kíván eljárni. Ezt követően Szolgáltató ügyfélszolgálatára megküldi a fizetési mód beállításához szükséges dokumentációt (adatkérő lapot) a közintézmény részéről kapcsolattartásra megadott elérhetőségen legfeljebb harminc (30) napon belül. A megküldött dokumentáció kézhezvételét követően, ha azt a közintézmény megfelelően kitölti, és cégszerű aláírással ellátva visszaküldi, Szolgáltató ügyfélszolgálatára ennek alapján beállítja lehetőség szerinti legrövidebb időn belül (általában 5 – 7 munkanapon belül) informatikai rendszerében a közintézményi opciót. Az opció beállításának további feltétele, hogy a kitöltött dokumentáció alapján megállapítható, hogy az igénylő közintézménynek minősül, illetőleg a közintézményi opciót igénybe veheti.
2. Az opció beállításáról Szolgáltató e-mailben értesítést küld az igénylő közintézmény részére, amely ezt követően regisztrálhat. A regisztrációt a közintézménynek, mint jogi személynek kell megtennie. A közintézményi opció Szolgáltató ezen e-mailjétől számított egy (1) évig hatályos / vehető igénybe, és kizárólag belföldi címre megadott szállítás teljesítését vállalja Szolgáltató.
3. A közintézményi opció alapján a fizetés átutalással is teljesíthető. Fizetési határidő legfeljebb a megrendelt termék (csomag) átvételét követő harminc (30) nap. Fizetési késedelem esetén Szolgáltató a további megrendelések teljesítését mindaddig felfüggesztheti – egyéb jogkövetkezmények mellett – ameddig a hátralékos számla kiegyenlítésre nem kerül. Ha a közintézmény a megrendelt terméket (csomagot) nem veszi át, az a közintézmény általi elállásnak minősül.
4. A termék (csomag) megrendelésére, a szerződés létrejöttére, feltételeire egyebekben Szolgáltató Általános Szerződéses Feltételeinek rendelkezései alkalmazandóak.

IV. Egyéb rendelkezések

1. A Szolgáltató rendszere a Vevők aktivitásáról adatokat gyűjthet melyek nem kapcsolhatóak össze a Vevő által a regisztrációkor megadott egyéb adatokkal, sem más internetes honlapok vagy szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatokkal.
2. A Szolgáltató jogosult a felhasználó részére hírlevelet vagy egyéb reklám levelet küldeni, amennyiben a felhasználó a regisztrációkor a megfelelő adatai megadásával ehhez előzetesen, egyértelműen, kifejezetten és önkéntesen hozzájárult. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni, hogy a felhasználó által a regisztrációkor illetőleg a hozzájárulás megadásakor megadott adatok valósak illetőleg helytállóak. A hírlevél küldéssel kapcsolatos részletes szabályokat Szolgáltató [adatkezelési szabályzata](#) tartalmazza.
3. Ha a felhasználó terméket tesz a kosarába, de arra nem ad le rendelést, akkor az utolsó kosárba tételtől számított egy (1) óra elteltével kosárelhagyó e-mailt kap. A kosárelhagyó e-mailben az e-mail kiküldésének pillanatában a felhasználó kosarában megtalálható termékek vannak. A felhasználó kattintásra visszakerül a kosarához (ha nincs bejelentkezve, ehhez be kell jelentkeznie). Egy felhasználó egy nap legfeljebb egy (1) kosárelhagyó e-mailt kaphat. A felhasználó a kosárelhagyó e-mailben megjelölt elérhetőségen leiratkozhat a kosárelhagyó e-mailekről.
4. A Szolgáltató magára nézve kötelezőnek tekinti a Magyar Reklámszövetség és a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének *etikai kódexét*.
5. A termékekről írt kritikák és egyéb kapcsolódó vélemények minden esetben a felhasználók álláspontját tükrözik, tartalmukért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltató fenntartja a jogot a közízlést, üzleti érdekeit vagy törvényt sértő vélemények törlésére.
6. Megrendelésével kapcsolatos bármilyen kérdésével, észrevételével forduljon a Szolgáltató székhelyén működő ügyfélszolgálat munkatársaihoz az info@bookline.hu címen, illetve a 06-1-235-60-70-es telefonszámon (munkanapokon 08:00-18:00 között, illetve a honlapon jelzett időpontban).
7. Fogyasztói panaszügyintézés írásban ill. telefonon történik az ügyfélszolgálaton keresztül, az info@bookline.hu címen, valamint a 06-1-235-60-70-es telefonszámon.
8. A Szolgáltatóval szemben felmerülő vitás ügyek (fogyasztói jogvita) egyszerű, gyors, bíróságon kívüli rendezése céljából békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület: Budapesti Békéltető Testület; 1016 Budapest, Krisztina körút 99. III. emelet 310.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Lakcím szerint illetékes békéltető testületek:

Baranya Megyei

Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy

Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf.

109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei

Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád
krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525,

(76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail

cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető

Testület

Címe: 5600 Békéscsaba,

Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976,

446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Elnök: Dr. Bagdi László

E-mail

cím: bekeltetes@bmkik.hu, bmik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén

Megyei Békéltető

Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli

u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091,
501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail

cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető

Testület

Címe: 1016 Budapest,

Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Baranovszky György

E-mail

cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

u

Csongrád Megyei

Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi
krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-
250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Elnök: Dr. Horváth Károly

E-mail cím:

bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető

Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár,
Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Elnök: Dr. Vári Kovács József

E-mail

cím: fmkik@fmkik.hu, bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron

Megyei Békéltető

Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István
út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202;
520-217

Fax száma: (96) 520-218

Elnök: Horváth László

E-mail

cím: [bekeltetotestulet@gymski
k.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymski
k.hu)

Hajdú-Bihar Megyei

Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi
tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-735

Fax száma: (52) 500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető

Testület

Címe: 3300 Eger, Hadnagy
utca 6. földszint

Levelezési címe: 3300 Eger, Pf.
440.

Telefonszáma: (36) 416-
660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Elnök: Dr. Gordos Csaba

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok

Megyei Békéltető

Testület

Címe: 5000 Szolnok, Versegly

park 8. III. emelet 305.-306.

szoba

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Elnök: Dr. Lajkóné, Dr. Vígh

Judit

E-mail cím:

bekeltetotestulet@jnszmik.hu

Komárom-Esztergom

Megyei Békéltető

Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér
36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Elnök: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím:

bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető

Testület

Címe: 3100 Salgótarján,
Alkotmány út 9/a

Telefonszáma: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető

Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út
59-61. II. emelet 240.

Levelezési címe: 1364

Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1)-474-7921

Fax száma: (1)-474-7921

Elnök: Dr. Csanádi Károly

E-mail
cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei

Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna
utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg

Megyei Békéltető

Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza,
Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544,
(42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Elnök: Görömbeiné Dr. Balmaz
Katalin

E-mail

cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető

Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany
J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Dr. Gáll Ferenc

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető

Testület

9. Ha a vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban panasszal kíván élni, akkor igénybe veheti az online vitarendezési platformot (ODR), amely [ide](#) kattintva érhető el. A platformon regisztrációt követően, a Szolgáltató e-mail címének (info@bookline.hu) megadása mellett küldhető be panasz.

Székhely: 9700 Szombathely,
Honvéd tér 2.
Ügyfélfogadás: 9700
Szombathely, Rákóczi Ferenc u.
23.

Címe: 9700 Szombathely,
Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail

cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei

Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti
tér 1.

Telefonszáma: (88) 429-008

Fax száma: (88) 412-150

Elnök: Mitev Hrisztó

E-mail

cím: info@bekeltetesveszprem
.hu

Zala Megyei Békéltető

Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg,
Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-514

Fax száma: (92) 550-525

Elnök: Dr. Molnár Sándor

E-mail

cím: zmkik@zmkik.hu, zmbeke
lteto@zmkik.hu

**Hatályos: 2019. november 18-tól visszavonásig és/vagy módosításáig.
Rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni, korábbi szerződésekre a hatályba lépést megelőző általános szerződési feltételek rendelkezései az irányadóak.**