Általános szerződési feltételek

Egységes szövegváltozat: 2026. november 4. · Azonosító: 2026-11-04. A szerződésre a megkötése előtt átadott és elfogadott változat irányadó.

1. Vállalkozó és hatály

"NORMA" Nyomdász Korlátolt Felelősségű Társaság (Norma)
Székhely és levelezési cím: 6800 Hódmezővásárhely, Rárósi utca 10.
Cégjegyzékszám: 06-09-000280; nyilvántartó bíróság: Szegedi Törvényszék Cégbírósága
Adószám: 10361179-2-06
E-mail: info@norma.hu; telefon: +36 62 244 499.

Az ÁSZF a Norma nyomdai termékeire és kapcsolódó szolgáltatásaira, különösen címkékre, csomagolóanyagokra, könyvekre és egyéb kiadványokra vonatkozik. A megrendelő vállalkozás, más szervezet vagy természetes személy lehet. A fogyasztók kötelező jogai elsőbbséget élveznek; a csak vállalkozások közötti kikötéseket külön jelezzük.

A honlap bemutatkozó oldal, nem webáruház. Böngészése és az ajánlatkérő e-mail elküldése önmagában nem hoz létre megrendelést. Az adatkezelési tájékoztatás nem szerződéses elfogadás.

2. Ajánlat és szerződés

Az ajánlatkérésben a felek tisztázzák a termék rendeltetését, műszaki adatait, mennyiségét, a grafikai követelményeket, határidőt, kiszerelést és szállítást. A Norma ajánlata a megadott időpontig, ennek hiányában kiadásától 30 naptári napig érvényes.

A szerződés a Norma írásbeli, kötelező ajánlatának határidőn belüli, változtatás nélküli elfogadásával jön létre, ha az ajánlat nem ír elő további visszaigazolást. Ajánlat nélküli, módosított vagy lejárt ajánlatra hivatkozó megrendeléshez a Norma írásbeli elfogadása szükséges. Az üzenet automatikus átvételi visszaigazolása nem a rendelés elfogadása.

A lényeges nyilatkozatokat és módosításokat visszakereshetően, rendszerint e-mailben rögzítjük. A szerződés nyelve eltérő megállapodás hiányában magyar. A kapcsolattartó a meghatalmazása körében jár el; változását haladéktalanul közölni kell. Indokolt kétségnél a jogosultság megerősítését kérjük.

Az egyedileg megtárgyalt és elfogadott megállapodás megelőzi az ÁSZF eltérő rendelkezését, a kötelező jogszabályok keretei között. A Norma szerződéskötés előtt átadja az alkalmazandó ÁSZF menthető változatát. A jogszabálytól, szokásos gyakorlattól vagy korábbi feltételtől lényegesen eltérő kikötésre külön felhívja a figyelmet, és ahol szükséges, kifejezett elfogadást kér. Új változat közzététele önmagában nem módosít korábbi szerződést.

3. Specifikáció és jóváhagyott grafika

A gyártás alapja a visszaigazolt specifikáció és az egyértelműen azonosított, jóváhagyott grafikai változat. A felek rögzítik az alapanyagot, méretet, színeket, felületkezelést, stancot, tekercselést, kiszerelést és a lényeges felhasználási feltételeket. A műszaki tűréseket a felek előzetesen rögzítik. Vállalkozások közötti megrendelésnél, eltérő egyedi megállapodás hiányában, a visszaigazolt mennyiséghez képest ±5% mennyiségi eltérés megengedett; az ezen belüli eltérés önmagában nem minősül hibás teljesítésnek. Egységáras elszámolásnál a ténylegesen leszállított mennyiség és a megállapodott egységár az elszámolás alapja. Az ettől eltérő tűrést vagy pontos darabszámra vállalt teljesítést az egyedi ajánlatban vagy megállapodásban külön rögzítjük. Fogyasztói megrendelésre ez az általános mennyiségi tűrés nem vonatkozik.

A Norma elvégzi a vállalt nyomdatechnikai ellenőrzést, és jelzi az észlelt hibát vagy alkalmatlan utasítást. A szöveg, fordítás, vonalkódadat és termékállítás tartalmi helyességét a megrendelő ellenőrzi és hagyja jóvá. Korrektúra, fordítás és tartalmi ellenőrzés külön megrendelhető szolgáltatás; ennek vállalt körét a felek előzetesen rögzítik. A gyártási jóváhagyás az egyértelműen azonosított grafikai változatra vonatkozik, és visszakereshető módon, rendszerint e-mailben történik. A megrendelő által átadott és jóváhagyott tartalom hibájának következményeit a megrendelő viseli, a Norma külön vállalt ellenőrzési és figyelmeztetési kötelezettségének sérelme nélkül. A jóváhagyás nem mentesíti a Normát a saját hibájáért vagy a jóváhagyott állománytól eltérő gyártásért.

A szín megítélésének alapját - elfogadott proof, színminta vagy direkt szín - és tűrését előzetesen rögzítjük. Proof nem szükséges minden munkához; szükségességéről és díjáról a felek előre megállapodnak. A képernyős látvány önmagában nem hiteles fizikai színminta. A proof hiánya nem általános felelősségkizárás.

Különleges felhasználási alkalmasságot és megfelelőségi dokumentációt az ajánlat előtt kell egyeztetni. Az EPR-, termékdíj- és csomagolási kötelezettségeket a tényleges ügylet, szerepek és a hatályos jog szerint kell rendezni. A díjak viseléséről szóló megállapodás nem változtatja meg automatikusan a jogszabályi kötelezettet. Nincs minden felhasználásra szóló általános PPWR-megfelelőségi ígéret.

4. Határidő, változtatás és készlet

A gyártási határidő feltétele a jóváhagyott állományok, szükséges adatok, anyagok és a megállapodott előleg időbeni rendelkezésre állása. Akadály esetén a Norma késedelem nélkül közli annak várható hatását és az új ütemezést; csak az akadállyal összefüggő eltérést érvényesíti.

Jóváhagyás utáni változtatásnál az ár- és határidőhatást előzetesen egyeztetjük. Többletmunka és pótdíj az elfogadott ÁSZF, egyedi megállapodás, elfogadott módosítás vagy jogszabályi jogcím alapján számolható el. Előzetesen nem közölt átalánydíjat utólag nem vezetünk be; ugyanazt a költséget nem számoljuk el kétszer.

Gépállás miatti késedelmi kötbér: ha az előzetesen egyeztetett gépindulás a megrendelő olyan késedelme miatt akad el, amelyért felelős - például a szükséges grafika, jóváhagyás vagy színminta késedelmes vagy hibás átadása miatt -, az adott gépinduláshoz kapcsolódó első 30 perc türelmi időre kötbér nem jár. A türelmi időt meghaladó, a megrendelő késedelme miatt ténylegesen kiesett és dokumentált gépidőre a kötbér 30 000 Ft/óra, percarányosan 500 Ft/perc, megkezdett órára történő felkerekítés nélkül. A Norma rögzíti az egyeztetett gépindulást, az akadály okát, a kiesés kezdetét és végét, valamint az elszámolt időt. A Norma saját késedelme, műszaki hibája vagy az azonos időben végzett más gyártás ideje nem számolható el ezen a jogcímen. A kötbér írásbeli kikötés alapján érvényesíthető; a megrendelő mentesül, ha szerződésszegését a jogszabály szerint kimenti.

A forecast, lehívásos készlet, JIT jellegű szállítás és kapacitáslekötés külön megállapodáson alapul. Az előrejelzés csak kifejezett kikötés esetén jelent kötelező megrendelést vagy készletfinanszírozási vállalást.

5. Átadás és szállítás

Eltérő megállapodás hiányában az átvétel a Norma telephelyén történik. Kiszállításnál a címet, időablakot, díjat, rakodást és hozzáférési feltételeket előre rögzítjük. A csomagolás és kiszerelés a specifikációhoz igazodik; betétdíjas raklap és visszaváltás előzetesen közölt feltétellel alkalmazható.

Meghiúsult kiszállítás: a megrendelőnek felróható okból meghiúsult, előzetesen egyeztetett kiszállítás díja nettó 200 Ft/megtett km. Az elszámolás a meghiúsult kiszállításnak tulajdonítható, ténylegesen megtett odaút és az emiatt szükséges visszaút igazolt kilométerei alapján történik; más megrendeléshez tartozó útszakasz nem terhelhető a megrendelőre. Az ugyanazon útszakaszra már felszámított szállítási díjat be kell számítani. Az ismételt kiszállítás időpontját és díját külön egyeztetjük. Fogyasztónál a szerződéskötés előtti tájékoztatás a fizetendő díj adókkal növelt számítási módját tartalmazza.

Átvételkor a látható sérülést és mennyiségi eltérést célszerű rögzíteni. Az átvételi aláírás nem lemondás a rejtett hibákkal kapcsolatos jogokról. Fogyasztói adásvételnél a kárveszély a fogyasztó vagy az általa kijelölt, fuvarozótól eltérő személy birtokbavételével száll át; a fogyasztó önállóan megbízott, a Norma által fel nem ajánlott fuvarozójára a törvényi kivétel irányadó. Vállalkozások között az elfogadott szállítási feltétel, ennek hiányában a Ptk. alkalmazandó.

Át nem vett késztermék tárolása: eltérő egyedi megállapodás hiányában a Norma 15 naptári nap díjmentes tárolást biztosít. A határidő a készrejelentés igazolt kézhezvételének és a megállapodott átvételi napnak a későbbi időpontját követő napon kezdődik; megállapodott átvételi nap hiányában a készrejelentés igazolt kézhezvételét követő napon. A készrejelentés tartalmazza az átvétel módját, a díjmentes idő utolsó napját és az alkalmazandó, előzetesen elfogadott tárolási díjat.

A díjmentes idő lejártát követő, 16. naptól az át nem vett késztermék után kizárólag az ajánlatban vagy keretszerződésben előre elfogadott, raklaphely/nap alapú tárolási díj számolható el, a ténylegesen igénybe vett tárolóhely és idő alapján. Előre el nem fogadott díjtételt a Norma utólag egyoldalúan nem állapít meg. Fogyasztónál az előzetes tájékoztatás az adókkal növelt díjat és számítási módját tartalmazza. Ha a szerződésszerű átvételt a Norma hibája akadályozza, az akadály időtartama nem számít bele a díjmentes időbe, és arra tárolási díj nem jár.

A lehívásos, forecast- vagy JIT-készletek tárolására, díjazására és átvételére a külön készletezési megállapodás irányadó. Átvételi késedelemnél a Norma egyeztetést és megfelelő póthatáridőt kezdeményez. A készrejelentés önmagában nem írja felül a számlázás törvényi szabályait.

6. Ár és fizetés

Az ár az ajánlat tartalmára és feltételeire vonatkozik. Vállalkozásoknak adott nettó árnál az ÁFA és a további díjak külön szerepelnek. A fogyasztó a szerződés előtt az adókkal, ismert kötelező díjakkal és szállítással együtt fizetendő teljes összeget kapja meg; előre nem számítható költségnél annak számítási módját közöljük.

A fizetési módot és esedékességet az ajánlat rögzíti. Eltérő egyedi írásos megállapodás hiányában az átutalás határideje a számla kiállításától 8 naptári nap, az új ügyfél előrefizetésére vonatkozó alábbi szabály kivételével. Utólagos egyoldalú fizetésimód-változtatás nincs.

Új ügyfél első megrendelésénél a visszaigazolt teljes ellenérték 100%-ának előrefizetése szükséges a gyártás megkezdése előtt; a gyártás feltétele az összeg beérkezése. Ettől a felek egyedi írásos megállapodással térhetnek el. Az előleg összegét és esedékességét, részleges előlegben való

megállapodás esetén a fennmaradó összeg fizetési határidejét is a szerződéskötés előtt rögzítik. Az előleget a végső elszámolásba be kell számítani.

A Norma a leszállított termék tulajdonjogát annak teljes ellenértéke kiegyenlítéséig fenntartja; a tulajdonjog-fenntartás megállapodását írásba kell foglalni. A harmadik személyekkel szembeni hatályra és a nyilvántartásba vételre a Ptk. 6:216. §-a irányadó; a tulajdonjog és kárveszély átszállása külön kérdés. Késedelemnél a törvényi késedelmi kamat és - alkalmazhatósága esetén - behajtási költségátalány érvényesíthető. A követelés kezelése nem ad általános jogot személyes adósadatok nyilvánosságra hozatalára.

7. Hibás teljesítés és felelősség

A hibát felismerését követően késedelem nélkül, az érintett rendelés, termék, tétel, érintett mennyiség és az észlelt hiba megjelölésével kell jelezni, a rendelkezésre álló adatok szerint. Nincs általános kétnapos jogvesztő reklamációs határidő. A megrendelő az észszerűen lehetséges és biztonságos mértékben megőrzi az érintett termékből vett mintát, a tételazonosítót és a hibát bemutató fényképet vagy egyéb bizonyítékot; indokolt esetben elkülöníti az érintett készletet. A bizonyítékhiány önmagában nem eredményez automatikus jogvesztést, és nem változtatja meg a törvényi bizonyítási szabályokat.

A megrendelő lehetőséget biztosít a Normának a hiba indokolatlan késedelem nélküli kivizsgálására és a jogszabály szerinti kijavításra vagy cserére. Külső javítás, átcímkézés, selejtezés vagy más költséggel járó beavatkozás előtt a felek egyeztetik az érintett mennyiséget, az intézkedést és várható költségét. Ez nem jelent korlátlan várakozási kötelezettséget vagy a Norma hozzájárulásától függő jogérvényesítést; nem akadályozza a jogszabály feltételei szerint megnyíló további igényeket.

Sürgős kárelhárítás: ha a várakozás további kárt vagy veszélyt okozna, a szükséges és arányos intézkedés előzetes egyeztetés nélkül is megtehető. A megrendelő a Normát a lehető leghamarabb értesíti, és a körülményekhez képest dokumentálja a hibát, a sürgősség okát, az érintett mennyiséget, a beavatkozást és annak költségét; a mintát és egyéb bizonyítékot lehetőség szerint megőrzi. Az intézkedés önmagában nem jelenti a Norma felelősségének vagy a teljes költség átvállalásának elismerését. A költségigény rendezése annak jogalapja, szükségessége, arányossága és igazoltsága alapján történik, az alkalmazható kártérítési korlát és szavatossági szabályok figyelembevételével.

A felek a hiba rendezéséről, szükség esetén szakértő bevonásáról egyeztetnek. A jogkövetkezményekre a Ptk., fogyasztói áruadásvételnél a 373/2021. Korm. rendelet is irányadó. E reklamációs együttműködési szabályok nem korlátozzák a fogyasztó vagy más, kötelező jogszabály alapján védelemre jogosult megrendelő jogait.

Kizárólag vállalkozások között: külön figyelemfelhívás utáni kifejezett elfogadás esetén a Norma szerződésszegéssel okozott károkért fennálló kártérítési felelősségének felső határa az érintett egyedi megrendelés nettó értéke, az adott megrendelésből eredő valamennyi kártérítési igényre összesen. Ugyanezen feltételekkel a Norma az elmaradt vagyoni előny (elmaradt haszon) megtérítéséért való felelősségét kizárja. Az igazolt, indokolt és jogszerűen követelhető kárelhárítási és kárenyhítési költségek kártérítésként e felső határon belül érvényesíthetők; ezekre nincs általános kizárás.

Sem a kártérítési korlát, sem az elmaradt haszon kizárása nem alkalmazható szándékos szerződésszegésre, életet, testi épséget vagy egészséget sértő károkozásra, illetve ahol kötelező jogszabály kizárja. Nem korlátozzák a kötelező termékfelelősséget, az érintett GDPR szerinti jogait vagy a szavatossági kötelezettség teljesítését. A jogszerűen érvényesített kijavítás, csere, árleszállítás vagy szerződésmegszüntetéshez kapcsolódó visszatérítés és a szavatossági kötelezettség teljesítésének költségei nem tartoznak a kártérítési plafon alá. Ugyanazon sérelem kétszeres megtérítésére nincs lehetőség. Külön elfogadás nélkül a törvényi felelősségi szabályok érvényesülnek. Fogyasztóra e kártérítési korlát és elmaradthaszon-kizárás nem vonatkozik.

8. Jogosultság, titoktartás és személyes adatok

A megrendelő biztosítja az átadott tartalomhoz szükséges felhasználási és sokszorosítási jogosultságot. A Norma az állományt a megrendelés teljesítésére használja; referencia vagy reklámcélú közzétételéhez külön engedélyt kér. A megrendelői állomány és a Norma saját eszközeinek, módszereinek, fejlesztéseinek joga nem száll át automatikusan.

A nem nyilvános üzleti információkat a felek bizalmasan kezelik. A teljesítéshez szükséges, titoktartásra köteles közreműködőnek, illetve jogszabály vagy hatósági kötelezés alapján a szükséges körben adhatnak át adatot. A Norma közreműködői munkájáért a rá irányadó szabályok szerint felel.

Az adminisztráció adatairól az adatkezelési tájékoztató szól. Személyes adatot tartalmazó nyomdai állomány megrendelői utasításra történő feldolgozásánál a felek az átadás előtt a GDPR 28. cikke szerinti megállapodásban rögzítik a feladatot, adatkört, hozzáférést, közreműködőket, visszaadást és törlést. Ezt az ÁSZF és a webes tájékoztató önmagában nem helyettesíti.

9. Megszüntetés és elszámolás

A határozatlan keretszerződést bármelyik fél eltérő megállapodás hiányában 30 naptári napos határidővel, a másik féllel igazolhatóan közölt írásbeli nyilatkozattal mondhatja fel. Ez önmagában nem szünteti meg a már elfogadott egyedi megrendeléseket. Súlyos szerződésszegésnél a jogszabályi feltételek szerinti megszüntetés alkalmazható, az esethez szükséges felszólítással és póthatáridővel.

Egyedi megrendelés lemondása: a megrendelő a nyilatkozatát az érintett rendelés azonosításával, visszakereshető módon közli. A jogkövetkezményeket a szerződés típusa és a megszüntetés jogcíme határozza meg. Vállalkozási szerződésnél a megrendelő a teljesítés megkezdése előtt elállhat, ezt követően a teljesítésig felmondhat; az elszámolásra a Ptk. 6:249. §-a irányadó. Automatikus százalékos lemondási díjat nem alkalmazunk.

Az elszámolás tételesen tartalmazza az elvégzett munka megállapodás szerinti arányos díját, ideértve a vállalt és elvégzett grafikai vagy nyomdai előkészítést és az elkészült gyártóeszközöket. Ezen felül csak a lemondás miatt igazoltan meg nem térülő, jogszerűen érvényesíthető költség és kár számolható el. A megrendeléshez egyedileg beszerzett vagy visszavonhatatlanul lekötött anyag költségéből csak a visszamondással, visszaadással vagy más munkában történő észszerű felhasználással meg nem térülő rész vehető figyelembe. A már a munkadíjban vagy más tételben elszámolt anyagot és költséget ismételten nem lehet felszámítani.

A Norma a lemondás után észszerűen elkerülhető további ráfordításokat leállítja, és törekszik a veszteség mérséklésére. Az elszámolásban figyelembe veszi a megtakarított költségeket, a beszállítói visszatérítést és a más felhasználással megtérülő értéket. Ha nincs elvégzett munka, meg nem térülő lekötött költség vagy más igazolt, jogszerű igény, lemondási díj nem jár. Vállalkozási szerződésnél a megszüntetés miatti kártalanítás a Ptk. 6:249. § szerinti korlátot nem haladhatja meg. A már elkészült, szerződésszerű teljesítésért járó díjat az átvétel puszta megtagadása nem szünteti meg.

Az előleg nem vész el automatikusan: a tételes végelszámolásban a jogszerűen elszámolható összegbe beszámítjuk, a fennmaradó részt visszafizetjük. A Norma szerződésszegése miatti jogszerű megszüntetésre és a fogyasztó kötelező elállási vagy felmondási jogára az adott jogcím szabályai alkalmazandók; ezekre nem terheljük automatikusan a megrendelő döntésén alapuló lemondás költségeit.

10. Fogyasztói jogok

Fogyasztónak főszabály szerint a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül. A Ptk. 6:157. § (3) bekezdése alapján a hibás teljesítésről szóló fejezet fogyasztói rendelkezéseit az ott meghatározott, tevékenységi körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásra is alkalmazni kell; az ÁSZF vállalkozások közötti szabályai e kötelező védelmet nem csökkentik. Ez önmagában nem terjeszti ki a 14 napos fogyasztói elállási jogot minden céges megrendelésre. A békéltetésre jogosultak körét a külön jogszabály határozza meg.

Fogyasztói áruadásvételnél a kellékszavatossági igény főszabály szerint az átadástól két év alatt évül el; a hiba felismerésétől két hónapon belüli közlés időben megtettnek számít. Az egy éven belül felismert hibáról főszabály szerint vélelmezni kell, hogy átadáskor már fennállt, kivéve ha ez az áru vagy a hiba természetével összeegyeztethetetlen.

A fogyasztó a jogszabály feltételeivel kijavítást vagy cserét, illetve arányos díjcsökkentést vagy szerződésmegszüntetést kérhet. A javítás/csere térítésmentesen, észszerű időn belül, jelentős kényelmetlenség nélkül történik. Jelentéktelen hiba miatt nincs helye megszüntetésnek. A részletes feltételeket a Ptk. és a 373/2021. Korm. rendelet tartalmazza.

A 373/2021. Korm. rendelet hatálya alá tartozó fogyasztói áruadásvételnél a szerződésszerűvé tétel előtt tájékoztatjuk a fogyasztót a kijavítás és kicserélés közötti, jogszabály szerinti választásról. Ha a szerződésszerűvé tétel kijavítással valósul meg, a kellékszavatossági igény elévülési ideje egyszer tizenkét hónappal meghosszabbodik; erről előzetesen tájékoztatást adunk.

Termékszavatosság keretében hibás ingó terméknél a gyártótól a Ptk. feltételeivel javítás vagy csere kérhető, a forgalomba hozataltól két éven belül. Kötelező jótállás akkor jár, ha a termék jogszabályi hatálya alá tartozik; önkéntes jótállás külön vállalással. Ezek nem csökkentik a törvényi szavatosságot.

Önkéntes visszavétel: a Norma a jogszabályban biztosított jogokon túl nem vállal általános visszavételi vagy elégedettségi pénzvisszafizetési garanciát a hibátlan termékekre. Egyedi méltányossági döntéssel jóváírás, kedvezményes újragyártás vagy visszavétel engedélyezhető; ennek feltételeit írásban rögzítjük. Az egyedi engedmény nem hoz létre általános visszavételi jogosultságot, és nem korlátozza a megrendelő kötelező elállási, szavatossági vagy más jogait.

11. Elállás és felmondás fogyasztóknak

Egyedi gyártás: a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére előállított, nem előre gyártott, illetve egyértelműen személyére szabott árunál a 45/2014. Korm. rendelet 29. § (1) c) pontja szerint nincs indokolás nélküli elállás. Ezt a konkrét termékre szerződéskötés előtt közöljük. Nem minden nyomdatermék automatikusan kivétel; a hibás teljesítés miatti jogok megmaradnak. A rendelet 29. § (3) bekezdése szerinti üzleten kívüli kereskedés és árubemutatóval egybekötött termékértékesítés külön szabályát ez nem írja felül.

Távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnél, alkalmazható kivétel hiányában áru átvételétől 14 napig indokolás nélkül elállhat. A jog a szerződéskötés és átvétel között is gyakorolható. Külön szállított több árunál az utolsó áru, több tételnél az utolsó tétel átvétele az irányadó; szolgáltatásnál a szerződéskötés. Az egyértelmű nyilatkozat e-mailben vagy levélben is elküldhető; elég határidőben feladni.

Az árut a közléstől 14 napon belül kell visszaküldeni vagy átadni a Norma címére. A közvetlen visszaküldési költséget a fogyasztó viseli, ha erről előzetesen megfelelő tájékoztatást kapott és a Norma nem vállalta át; a nem postázható áru költségéről külön tájékoztatást adunk. Csak a szükséges kipróbálást meghaladó használatból eredő értékcsökkenés érvényesíthető a jogszabály szerint.

A Norma a tudomásszerzéstől 14 napon belül visszafizeti a visszajáró összeget a legolcsóbb szokásos kiszállítás díjával, az eredeti fizetési módon, kivéve a fogyasztó költségmentes más módhoz adott hozzájárulását. Árunál az összeg visszatartható a visszaérkezésig vagy a visszaküldés igazolásáig, a kettő közül a korábbiig, kivéve ha a Norma vállalta az elszállítást.

Szolgáltatás 14 napon belüli megkezdése külön kifejezett kérést igényel. Megkezdett szolgáltatás felmondásakor a törvényi feltételek teljesülése esetén az elvégzett résszel arányos díj fizetendő. A teljes teljesítéssel járó jogvesztéshez előzetes kifejezett beleegyezés és annak tudomásulvétele kell; az ÁSZF puszta elfogadása nem elegendő.

Másolható elállási / felmondási nyilatkozat

Címzett: "NORMA" Nyomdász Kft., 6800 Hódmezővásárhely, Rárósi utca 10., info@norma.hu.

Alulírott gyakorlom elállási/felmondási jogomat a következő áru vagy szolgáltatás szerződésével kapcsolatban: …
Szerződéskötés / átvétel dátuma: …
Fogyasztó neve és címe: …
Dátum: …
Aláírás: csak papíron benyújtott nyilatkozatnál.

12. Panasz és jogorvoslat

Panasz személyesen vagy postán a Norma székhelyén, a +36 62 244 499 telefonszámon vagy az info@norma.hu címen közölhető. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk és szükség szerint orvosoljuk; ha ez nem lehetséges vagy a fogyasztó nem ért egyet, jegyzőkönyvet készítünk, másolatát a jogszabály szerint átadjuk vagy megküldjük. A telefonos panasz egyedi azonosítót kap.

Az írásbeli fogyasztói panaszra főszabály szerint 30 napon belül írásban, igazolhatóan érdemi választ adunk. Elutasításnál az indokot és az illetékes hatóság, illetve békéltető testület aktuális elérhetőségeit megadjuk. A panasz iratait és a válasz másolatát három évig őrizzük.

A közvetlen rendezés megkísérlése után a jogosult a lakóhelye, tartózkodási helye vagy a törvény szerinti székhelye alapján illetékes békéltető testülethez fordulhat. A Norma együttműködik az eljárásban. A törvényi választási lehetőség és a bírósághoz fordulás joga megmarad.

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület: székhely és levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi körút 8-12.; telefon: +36 62 549 392; e-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu; honlap: bekeltetes-csongrad.hu. Más illetékességnél a fogyasztónak a rá irányadó testület adatait adjuk át.

13. Irányadó jog és korábbi változat

A szerződésre a magyar jog irányadó; ez nem fosztja meg a fogyasztót az egyébként alkalmazandó kötelező védelemtől. Jogvitánál a törvényi hatásköri és illetékességi szabályok érvényesülnek.

A korábbi szerződésekhez tartozó 2021. június 9-i ÁSZF (PDF) változatlanul megőrzött dokumentum. Az új változat nem módosítja visszamenőleg a korábbi megállapodásokat.

Kapcsolódó jogszabályok

Ptk. · 45/2014. Korm. rendelet · 373/2021. Korm. rendelet · Fogyasztóvédelmi törvény.