

Kérjük Önt, hogy az Általános Szerződési Feltételeket szíveskedjen átolvasni és amennyiben jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a termékekkel, a vásárlás menetével, a webáruház használatával vagy ha csak a szállítás menetével kapcsolatban kérdése lenne, akkor vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbiakban megadott elérhetőségek egyikén.

A webáruházat üzemeltető vállalkozás (Eladó) adatai

Név: Tarnóczy Sándor E.V.

Székhely: 1165 Budapest, Hunyadvár utca 39/b.

Levelezési cím: 1165 Budapest, Hunyadvár utca 39/b.

Üzlet, átvételi pont címe: Kialakítás alatt....

Adószám: 90731666-1-42

Nyilvántartási szám: 60061269

Kapcsolattartó neve: Tarnóczy Sándor

Számlavezető bank: Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.

Számlaszám: 10401000-74525151-54501014

(továbbiakban Eladó)

A webáruház elérhetőségei

Telefonszám: 06 30 / 222 80 66

A cég elektronikus elérhetősége: eledelker@eledelker.hu

A webáruház honlap címe: <https://eledelker.hu>

Tárhelyszolgáltató adatai

Üzemeltető: AB Plusz Bt.

Bankszámlaszám: 10700440-24323408-51100005

Székhely: 2049 Diósd, Béla király utca 48.

Cégjegyzékszám: 01-06-757647

Adószám: 21586091-2-13

Telefonszám: +36-20-3626984

E-mail: abplusz@abplusz.hu

Weboldal: <https://abplusz.hu>

Alapfogalmak

Áru: a weboldalon eladásra szánt ingó dolog, ideértve a tartályban, palackban, zacskóban, zsákban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott űrtartalommal kisserelt vizet, gázt és villamos energiát, valamint a digitális elemeket tartalmazó áru.

Digitális elemeket tartalmazó áru: ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában, vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit.

Digitális tartalom: digitális formában előállított vagy szolgáltatott adat

Felek: Eladó és Vevő együttesen.

Fogyasztó: 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 irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, 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 fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik résztvevője fogyasztónak minősül.

Funkcionalitás: a digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás azon képessége, hogy a céljának megfelelő funkciókat betöltse.

Gyártó: az Áru előállítója, importált Áru esetén az Árut az Európai Unió területére behozó importőr, valamint bármely olyan személy, aki vagy amely az Árunak a nevét, védjegyét vagy egyéb megkülönböztető jelzésének feltüntetésével önmagát gyártóként tünteti fel.

Hibás teljesítés: Az áru eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Interoperabilitás: a digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni olyan hardverrel és szoftverrel, amely eltér attól, amellyel az azonos típusú árut, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják.

Kompatibilitás: a digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás átalakításának szükségessége nélkül olyan hardverrel vagy szoftverrel, amellyel azonos típusú digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják.

Jótállás: Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal, vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban, vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás lehet kötelező és önkéntes szerződéses. A kötelező jótállás szabályait Kormányrendeletben rögzítették.

Honlap: a jelen weboldal, amely a szerződés megkötésére szolgál.

Szerződés: Eladó és Vevő között a Honlap és elektronikus levelezés igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés

Tartósság: egy termék azon képessége, hogy megőrizze a megkövetelt funkcióit és teljesítményét szokásos használat mellett.

Tartós adathordozó: bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi a fogyasztó vagy a vállalkozás számára a személyesen neki címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését.

Termék: A webáruház által értékesítésre szánt áru, digitális elemeket tartalmazó áru.

Térítésmentesen: az áru, digitális tartalom, vagy digitális szolgáltatás szerződésszerűvé tétele érdekében felmerült szükséges költségek - különösen a postaköltség, a szállítási költség, a munkaerőköltség vagy az anyagköltség - megfizetése nélkül.

Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti Áru vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy

a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak

Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz

Vásárló / Vevő: A webáruházon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy.

Vállalkozás: A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy, ideértve azt a személyt is, aki a vállalkozás nevében, vagy javára jár el.

Vételár: az áruért, valamint a digitális tartalomszolgáltatásáért, vagy a digitális szolgáltatás nyújtásáért fizetendő ellenszolgáltatás.

Vonatkozó jogszabályok

A Szerződésre a magyar jog előírásai az irányadóak, és különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 10/2024. (VI.28.) IM rendelet a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról
- 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) 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
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet

Az ÁSZF hatálya, elfogadása

A Felek között létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen

ÁSZF a Feleket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

Vevő a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

A szerződés tulajdonságai

A <https://eledelker.hu> webáruházban található termékek képezik az eladó és a vásárlók közötti szerződés tárgyát. A webáruházban található termékek egyedi jellemzői a termékoldalon találhatóak. A termék mellett található vételár forintban értendő és mindig a kiválasztott termék bruttó ára.

Az ÁSZF szerződés nyelve magyar. Az ÁSZF szerződés nem minősül írásban kötött szerződésnek és nem kerül iktatásra. Így a későbbiekben nem kereshető vissza. A szerződés magatartási kódexre nem utal.

Szerzői jogok

A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (továbbiakban: Szt.) 1. § (1) bekezdése értelmében a weboldal szerzői műnek minősül, így annak minden része szerzői jogi védelem alatt áll. Az Szt. 16. § (1) bekezdése alapján tilos a weboldalon található grafikai és szoftveres megoldások, számítógépi programalkotások engedély nélküli felhasználása, illetve bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a weboldal, vagy annak bármely része módosítható. A weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni a jogtulajdonos írásos hozzájárulása esetén is csak a weboldalra való hivatkozással, forrás feltüntetésével lehet. A jogtulajdonos: Tarnóczi Sándor E.V.

Részleges érvénytelenség, magatartási kódex

Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandóak.

Az Eladónak nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe.

Tájékoztatás a digitális elemeket tartalmazó áruk működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről

A weboldalon megjelenő adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99,8% feletti. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható. A weboldalon megjelenő adatokat MSSQL és MySQL adatbázisban tárolódik. Az érzékeny adatok megfelelő erősségű titkosítással vannak tárolva.

Az Áruk lényeges tulajdonságaira vonatkozó tájékoztatás

A honlapon a megvásárolható Áruk lényeges tulajdonságairól az egyes Áruknál szereplő leírásokban adunk tájékoztatást.

A webáruház használata és a rendelés menete

1. A termék kiválasztása

A vásárló a kiválasztott termék nevére, vagy fotójára kattintva megtekintheti a termék bővebb ismertetőjét. A termékfotón látható dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve abban az esetben, ahol a termékleírás azt külön kiemeli. A vásárlónak a vásárlás esetén a honlapon szereplő árat kell megfizetnie.

2. A termék kosárba helyezése

A termék darabszámának megadását követően a vásárló a KOSÁR gombra kattintva tudja egy virtuális kosárba helyezni a terméket. A termék kosárba helyezésével még nem jön létre fizetési kötelezettség mivel a kosárba helyezés nem minősül ajánlattételnek. Amennyiben szeretne további terméket a kosárba helyezni, válassza a VISSZA A TERMÉKEKHEZ gombot és tegye a kosárba a továbbiakban megvásárolni kívánt terméket, vagy termékeket. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

3. A kosár tartalmának megtekintése

A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, abban az esetben a MENNYISÉG oszlopban található adatbeviteli mezőben található plusz-mínusz jelekkel adja meg a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd lentebb nyomja meg a FRISSÍTÉS gombot. Amennyiben törölni kívánja a kosárban található termékeket, akkor kattintson az adott tétel sorának jobb oldalán található KUKA ikonra. Amennyiben nem szeretne további terméket vásárolni és a termék, vagy termékek darabszámának és árának ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben kattintson a TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ gombra.

4. Regisztráció

A vásárlás a webáruházban nem regisztrációhoz kötött. Ha mégis regisztrál akkor a regisztrációhoz szükséges adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban. Amennyiben Ön már regisztrált vásárlónk, abban az esetben a bejelentkezéshez szükséges adatok megadásával továbbléphet. A regisztrációval gyorsabban tud a következő alkalmakkor a webáruházban vásárolni, naprakész lehet a rendelései állapotát illetően és figyelemmel kísérheti korábbi rendeléseit.

5. A vásárlással, szállítással és fizetéssel kapcsolatos adatok megadása

A rendelés során a számlázással kapcsolatos adatok (név, cím, e-mail cím, telefonszám) megadása szükséges. Regisztrált és bejelentkezett vásárlóknak a webáruházrendszer a számlázási adatokat automatikusa tárolja, mint szállítási adat. Amennyiben számlázási és a szállítási adatok eltérőek, abban az esetben a A SZÁLLÍTÁS MÁSIK CÍMRE? jelölőnégyzetet be kell jelölni, és az ekkor megjelenő mezőkbe a szállítási adatokat meg kell adni. A rendelési adatok megadása során Önnek lehetősége van a termék átvételi módját, és a termék fizetési módját kiválasztani. A RENDELÉSI JEGYZETEK szövegdobozba tetszőlegesen adhat meg információkat a rendelésével kapcsolatban.

6. A rendelés ellenőrzése

A rendelés elküldése előtt még egyszer leellenőrizheti a megvásárolni kívánt termék árát, szállítási költségét, illetve a szállítási és számlázási adatokat és a szállítási módot. Amennyiben hibát észlel, abban az esetben a szükséges módosításokat végezze el!

Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

A rendelés során, még a megrendelés véglegesítése előtt a Vevőnek folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére. Amennyiben Ön a javítani kívánt adatlapon már tovább lépett, de még nem véglegesítette a rendelését, abban az esetben célszerű a böngésző vissza gombjára kattintani a kívánt oldal megjelenéséig, ahol a módosítást már el tudja végezni. Ha a rendelés elküldése után szeretne módosítani a megadott adatokon, akkor mielőbb a fentebb megadott elérhetőségek egyikén tudja jelezni módosítási szándékát, melynek eredményességéről az Eladó fogja majd értesíteni. Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelőssége, hogy az Ön által megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen az Ön által megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra az Áru. Ön a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó, a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul megadott adatokból eredő Vásárlót érő károkért nem vonható felelősségre. A rendelés során pontatlanul megadott e-mail cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét.

7. A rendelés véglegesítése (ajánlattétel)

Amennyiben a rendelés ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben jelölje be az ELOLVASTAM ÉS ELFOGADOM AZ ÁSZF-BEN FOGLALTAKAT jelölő négyzetet és a MEGRENDELEM gomb megnyomásával küldje el rendelését. Így a rendelés elküldésével egyidejűleg kifejezetten elfogadja a webáruház Általános Szerződési Feltételeit és mivel az ajánlatát megtettnek kell tekinteni ezért tudomásul veszi, hogy a rendelés egyben fizetési kötelezettséggel jár.

A honlapon közzétett információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A webáruházban történő rendelések esetén a Vásárló tekinthető ajánlattevőnek, így a Vásárló és az Eladó közötti szerződéskötés abban az esetben jön létre, mikor az Eladó az webáruházon keresztül történt ajánlattételt elfogadja. A webáruház által küldött automatikus rendelés visszaigazoló email nem tekinthető az ajánlattétel elfogadásának. Amennyiben visszaigazolás a Vásárló megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a Vásárlóhoz nem érkezik meg, a Vásárló mentesül az ajánlati kööttség vagy szerződéses kötelezettség alól. Megérkezettnek tekinthető az visszaigazoló emailnek a Vásárló email postafiókjának spam, vagy kéretlen levelek mappájába történő érkezés is.

Árak

Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyek a webáruházban a termékek mellett találhatóak. Az árak bruttó árak, alanyi adómentesen képzett árak és forintban értendők. Nem zárható ki annak a lehetősége, hogy üzletpolitikai okból az Eladó az árakat módosítsa. Az árak módosítása nem terjed ki a már megkötött szerződésekre. Amennyiben Eladó az árat hibásan tüntette fel, és megrendelés érkezett az Árura, de szerződést még nem kötöttek a felek, úgy az ÁSZF „Eljárás hibás ár esetén” pontja alapján jár el az Eladó.

Az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Szerződési Feltételek között is megtalálható.

Eljárás hibás ár esetén

Minden igyekezetünk ellenére előfordulhat, hogy a webáruházban a termék hibás áron szerepel. Hibásnak feltüntetett árak minősül főként a 0 Ft-os termék ára vagy a kedvezménnyel csökkentett, de az eredeti ár mellett szereplő kedvezménysszázalékhoz képest tévesen számított ár (pl. az 1000 Ft-os Áru esetén a 10 %-os kedvezmény feltüntetése mellett a helyes 900 Ft helyett a hibás számítás alapján, nem a százalékos mértéknek megfelelően csökkentett, helytelenül 100 Ft-ért kínált Áru). Hibás áron történő rendelés estén is automatikus visszaigazoló e-mailt küldhet a rendszerünk, amely azonban nem tekinthető a rendelés elfogadásának. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a Vevőt a termék helyes áráról. A Vevő ezt követően eldöntheti, hogy kéri-e a terméket a valós áron, vagy lehetősége van, hogy bármely jogkövetkezmény nélkül elálljon a szerződéstől.

A rendelés feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 17-20 óra között történik. Természetesen a Vásárló ezen időintervallumon kívül is leadhatja a megrendelését. A 20 óra utáni rendelés a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

A rendelésről először egy automata visszajelzést kap, ami csak annak tényét rögzíti, hogy az Ön megrendelése a honlapon keresztül megérkezett, de ez a visszaigazolás nem minősül az Ön ajánlata elfogadásának. Amennyiben Ön azt észleli, hogy az automata visszaigazoló e-mail értesítés az Ön adatait tévesen tartalmazza (pl. név, szállítási cím, telefonszám, stb.), úgy Ön köteles ennek tényét – a helyes adatok megadásával egyidejűleg – az Eladóval e-mail útján haladéktalanul közölni. Amennyiben Ön a megrendelésétől számított 24 órán belül nem kapja meg az automata visszaigazoló e-mailt, úgy kérjük, vegye fel az Eladóval a kapcsolatot, mert elképzelhető, hogy megrendelése technikai okok miatt nem érkezett meg rendszerbe.

Az Eladó az Ön ajánlatának elküldését követően egy második e-mail útján visszaigazolja az Ön ajánlatát. A szerződés akkor jön létre, amikor az Eladó által küldött visszaigazoló email az Ön számára a levelezőrendszerében megjelenik.

A rendelés teljesítése

A megrendelt termékeket Beszerzési vagy elkészítési időtől függően 1-30 nap munkanapon belül kiszállítjuk. Az Eladó késedelme esetén a Vevő jogosult póthatáridőt kitűzni. Ha az Eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a Vevő jogosult a szerződéstől elállni. Az egyes szállítási módoknál az általános teljesítési határidőtől esetlegesen eltérő szállítási határidőt minden esetben Eladó jelzi a Vevő felé.

Visszaigazolás

Minden rendelésről e-mail visszajelzést küldünk. Ez azt jelenti, hogy a rendelés feladását követően egy automatikus e-mailt kap a rendelés beérkezéséről és később egyet a várható szállítási időpontról, vagy a rendelés elfogadásának tényéről. Telefonos egyeztetés esetén hívja a webáruház telefonszámát, vagy az e-mailben található telefonszámok bármelyikét. Eladó köteles a Vevő részére a megrendelést késedelem nélkül - 48 órán belül - visszaigazolni.

Amennyiben ez nem történik meg, abban az esetben a Vevőt nem köti a megrendelése és nem köteles a kiszállított terméket átvenni.

Termék ellenőrzése

Termék ellenőrzés: A vevő minden esetben köteles az áru sértetlenségét kézhezvételekor ellenőrizni. Ha futár jelenlétében történik az ellenőrzés és a termék sérült, akkor ne vegye át a terméket, készíttessen jegyzőkönyvet.

Mennyiségi reklamáció, illetve sérülés miatti reklamáció akkor fogadható el maradéktalanul, ha a csomag felbontásáról videofelvétel készül, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt (tehát a csomag minden oldala felvételre kerül), és a felvétel vágtalanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

Fizetési módok

Utánvétel: Amennyiben a megrendelt termék értékét a termék átvételekor szeretné kifizetni, akkor válassza az Utánvétes fizetési módot.

Banki átutalás: Amennyiben a megrendelt termék árát banki átutalással szeretné kiegyenlíteni, abban az esetben válassza a Banki átutalás fizetési módot. Átutaláskor a megjegyzés rovatba írja be a nevét és a rendelési azonosítót. Az átutaláshoz szükséges adatok (Kedvezményezett neve, Kedvezményezett bankszámlaszáma, Kedvezményezett bankja) megtalálhatók a webáruház működtető vállalkozás adatai között, illetve a megrendelést követő email is tartalmazni fogja.

Készpénzes fizetés: Személyes átvétel esetén lehetőséget biztosítunk készpénzes fizetésre.

Pick Pack Ponton fizetés: Amennyiben Ön a megrendelt terméket Pick Pack Ponton veszi át, úgy lehetősége van az Ön által kiválasztott Pick Pack Ponton kiegyenlíteni a megrendelt csomag vételárát. A Pick Pack Pontokon készpénzben és bankkártyával is tud fizetni. Kérjük, minden esetben tájékozódjon a Pick Pack Pont boltkereső alkalmazásának felületén az adott üzletre vonatkozó fizetési lehetőségekről.

Simple bankkártyás fizetés (OTP csoport): A Simple Online Fizetési Rendszert az OTP Mobil Kft. fejleszti és üzemelteti. Az OTP Mobil Kft. az OTP Csoport tagja.

A szolgáltatást igénybe vevő vásárlók online vásárlások esetében választhatják a Simple egyszerű és biztonságos fizetési megoldását. Ekkor a megszokott módon, a Simple felületén intézhetik fizetésüket.

A fizetés folyamata megegyezik a bankok hasonló szolgáltatása keretében kínált fizetési eljárással. A szolgáltatás alatt a felhasználó, így a kártyabirtokos biztonságát szem előtt tartva a Simple tranzakciókat folyamatosan figyeli, s nem várt események megelőzésében nyújt segítséget.

MELYEK A TRANZAKCIÓ LÉPÉSEI?

1. A „Fizetés” gombra kattintva Ön átkerül a Simple fizetési oldalára, ahol a bankkártya adatai megadásával elindítja a tranzakciót.
2. A kártyaadatok megadását követően kérjük, ellenőrizze az adatok helyességét.
3. A tranzakció feldolgozása elindul a banki feldolgozó rendszerekben.
4. A fizetési eredményéről Ön e-mail útján is értesítést kap, valamint a Simple rendszere visszairányítja a webáruház oldalára.

Bővebb információ: <https://www.simple.hu/Fooldal>

Borgun: A Borgun magyar képviseletét a B-Payment Szolgáltató Zrt. látja el. A Borgun a világ összes jelentős kártyatársaságában tagsággal rendelkező pénzügyi intézmény, amely POS-os és online bankkártya-elfogadást szolgáltat egyéb piacok mellett hazánkban is.

Fizetés FoxPoston bankkártyával: A teljes biztonság és átláthatóság érdekében csakis bankkártyával lehet fizetni. A FoxPost hálózata az OTP szigorúan ellenőrzött rendszerét használja a fizetési tranzakciók lebonyolítására.

Eljárás át nem vett csomagok esetén

Ha a Vásárló nem veszi át a megrendelt csomagot és nem jelezte a 14 napon belüli elállási szándékát az Eladó felé, úgy szerződésszegést követ el Ptk 6:156 § (1) bekezdés szerinti késedelembe esik. A Vevő a csomag át nem vételével nem teljesítette a szerződésben foglalt kötelezettségét (a teljesítést nem fogadta el) így az Eladó az át nem vett csomaghoz kapcsolódó tárolás szokásos költségét és a szállítási költséget (oda-vissza) is kötbéreként érvényesíti a Vevővel szemben. Az Eladó - amennyiben ezt Vásárlóval egyeztetni tudja - megkísérli az Áru ismételt kiszállítását, de az ismételt kiszállítást már a teljes vételár és a szállítási díj előre megfizetéséhez kötheti. Eladó visszatarthatja az Áru átadását, ameddig nem győződik meg arról, hogy az Áru árának kifizetése sikeresen megtörtént az elektronikus fizetési megoldás használatával (ideértve azt az esetet is, amikor az átutalással fizetett Áru esetén Vásárló a tagállama szerinti pénznemben utalja el a vételárat és az átváltás, valamint a banki jutalékok, költségek miatt Eladó nem kapja meg teljes mértékben a vételár és a szállítási díj összegét). Amennyiben az Áru ára nem került teljes mértékben kifizetésre, az Eladó a vételár kiegészítésére hívhatja fel a Vásárlót. Ha az ismételt kiszállítás is sikertelen, vagy azt nem lehet a Vásárlóval egyeztetni, mert a Vásárló megtagadja az együttműködést, Eladó jogosult a Vásárlóval kötött szerződést a szerződésszegés miatt azonnali hatállyal felmondani és a sikertelen ki és visszaszállítás költségét kötbéreként érvényesíteni Vásárló felé. Felek a szerződés felmondására elfogadják a Vásárló által a rendeléskor használt email, mint kommunikációs forma használatát és rögzítik, hogy a felmondás közlésének időpontja az az időpont, amikor a felmondást tartalmazó email a Vásárló email fiókjába megérkezik. Továbbá felhívjuk a figyelmet, hogy az így keletkezett jogi igényeink érvényesítése érdekében igénybe vett követeléskezelő és/vagy ügyvéd segítségét, így a szerződésszegésből keletkező egyéb (jogi) költségek (akár a fizetési meghagyásos eljárás díjai) megfizetése is a Vevőt terheli.

Szállítási módok

Személyes átvétel: Személyes átvétel esetén Ön az általunk megadott címen és időintervallumban tudja átvenni a megrendelt terméket. Átvételi pont: Jelenleg nincs. Személyes átvétel díja ingyenes.

MPL házhoz szállítás: Amennyiben ezt a szállítási módot válassza, a MPL futárszolgálat házhoz viszi Önnnek a csomagját. A kézbesítés munkanapokon 8 - 17 óra között történik. Amennyiben az első kézbesítés sikertelen, a futár egy értesítőt hagy a postaládában az újabb kézbesítési kísérlet várható időpontjával. Abban az esetben ha a kézbesítés másodjára sem sikerül, 5 napig átvehető a helyileg illetékes postán. Azt, hogy a kézbesítés napján a futár milyen időpontban érkezik, minden esetben a futár napi útvonalától függ, előre nem lehet megmondani. Amennyiben utánvétes fizetési módot választotta fizetni a futárnak kell, ezért kérem kövesse figyelemmel az e-mailjeit, hogy tisztában legyen csomagja érkezésével. (A díjszabás a Magyar Postával kötött egyedi szerződés alapján történik.)

A szállítás díja Fizetési módtól függően: - Előre utalás esetén: 2490 Ft - Utánvét esetén : 2990 Ft

MPL Csomagautomata: Az MPL Csomagautomaták országosan több 100 helyen elérhető és napi 24 órában állnak a vevő rendelkezésére a csomagja átvételére. Lényeges, hogy utánvétes megrendelés esetén csak bankkártyával lehetséges a fizetés. A Csomagautomatáknál az átvétel gyors - a kapott kód és telefonszámunk megadásával máris hozzáférünk rendelésünkhöz. A kiértékeléstől számított 2 napig található meg a Vevő által kijelölt MPL csomagautomatában a megrendelése. Ha ennyi idő alatt nem tudja átvenni, akkor a posta értesítést küld a Vevőnek, hogy pontosan melyik postán vehető át további 5 munkanapig.

Bővebb infó: <https://www.posta.hu/csomagautomata>

Árak:

Csomagautomatába, Posta Pontra vagy postára kézbesítve: bruttó 990 Ft/db.

Háznál történő kézbesítés esetén: 0-10 kg-ig bruttó 1990 Ft/db.

Háznál történő kézbesítés esetén: 10-20 kg-ig bruttó 2990 Ft/db.

Háznál történő kézbesítés esetén: 20-40 kg-ig bruttó 5990 Ft/db.

Foxpost:

Amennyiben ezt a szállítási módot válassza úgy a A FOXPOST csomagautomaták segítségével egyszerűen, időtakarékosan és kényelmesen veheti át a webáruházunkban megrendelt csomagot a kiszállítástól számított 3 munkanapig. Ön döntheti el, hogy mikor és hol szeretné a csomagot átvenni. Az Ön saját tárolójának nyitásához nincs másra szüksége, csak a megrendelés után kapott egyedi SMS-kódra. Ezért ilyen esetben a szállítási telefonszám megadása kötelező. Fontos, hogy a csomagautomatáknál csak bankkártyával lehetséges fizetni!

Az automaták listáját és további információt itt talál: <https://www.foxpost.hu/csomagautomata>

A szállítás díja

Fizetési módtól függően: - előre utalással: 1190 Ft - utánvétellel: 1 550 Ft

(A megszokottól eltérő paraméterekkel rendelkező termékeknél a szállítási díj emelkedhet)

Packeta futárszolgálat:

A csomagot a megadott címre kézbesítik, ami a címzett lakhelye vagy akár a munkahelye is lehet. A kézbesítés idejéről előre tájékoztatják a vásárlót.

A szállítás díja:

Fizetési módtól függően: - Előre utalás esetén: 2490 Ft - Utánvét esetén : 2990 Ft

Packeta átvevőhely:

Packeta átvétőhely választása esetén válassza ki az Önhöz legközelebb eső Packeta átvétőhelyet. A Packeta átvétőhely hosszú nyitva tartási időben fogadják az ügyfeleket, így az Önnek legkedvezőbb időpontban veheti át a csomagot.

Packeta átvétőhely díja:

Előre utalással: 1290 Ft

Utánvétellel: 1790 Ft

<https://www.packeta.hu/csomagatvetel>

Packeta kézbesítés Z-Box-ba:

A Z-BOX önkiszolgáló csomagautomata éjjel-nappal üzemel a hét minden napján. Csomagját érintésmentesen veheti át – akár az éjszaka közepén is, ha úgy tetszik. A Z-BOX a Packeta mobilalkalmazással nyitható ki

A szállítás díja:

Előre utalással: 1290 Ft

Utánvétellel: 1790 Ft

Szállító neve: Foxpost Futárszolgálat

Szállító leírása: A küldemények kiszállítása munkanapokon 8:00-17:00 között történik. A címzettnek nem kell egész nap készenlétben állnia, a Foxpost futárai 2 órás időintervallumon belül vállalják a csomag kiszállítását mindamelletti közvetlenül fel tudja velük venni a kapcsolatot.

A szállítás díja: Fizetési módtól függően: - Előre utalás esetén: 2490 Ft - Utánvét esetén : 2990 Ft

GLS futárszolgálat

A terméket a GLS futárszolgálat szállítja ki.

Bővebb információt itt talál: <https://gls-group.eu/HU/hu/cimzetteknek-nyujtott-szolgáltatások>

A szállítás díja: 1-15990 Ft közötti megrendelés esetén 1490 Ft, 15991 forinttól pedig ingyenes.

GLS csomagpont

Az online vásárlásoknál a **háztól-házig** futárszolgálattal történő kiszállítás a legnépszerűbb, de továbbra is kedvelt a személyes átvétel módja. A megrendelők kényelmesen és saját időbeosztásuk szerint vehetik át az árut a GLS CsomagPontokon keresztül a csomagpont nyitvatartási idején belül, ahol a készpénzes fizetés biztosított.

A GLS CsomagPontok jól megközelíthető helyeken találhatók, például bevásárlóközpontokban, benzinkutakon, könyvesboltokban vagy egyéb forgalmas üzletekben. A legtöbb hosszú nyitvatartással, akár hétvégén is várja a csomagot átvenni vagy feladni kívánó ügyfeleket. A GLS e-mail vagy SMS értesítőt küld a címzettnek az áru kiszállításáról. A vevő 5 munkanapon belül bármikor átveheti a csomagot, figyelembe véve a GLS CsomagPont nyitva tartási idejét.

A szállítás díja: 1-15990 Ft közötti megrendelés esetén 1490 Ft, 15991 forinttól pedig ingyenes.

Ingyenes Kiszállításra Vonatkozó Feltételek

Az ingyenes kiszállítás kizárólag azon megrendelések esetében vehető igénybe, amelyek kosárértéke (részösszeg vagy csökkentett részösszeg – amelyik a kettő közül a kisebb) meghaladja az aktuális ingyenes kiszállítási értékhatárt, amely jelenleg 15.990 Ft. A kosárérték számítása során a kuponokkal és ajándékutalványokkal csökkentett részösszeget vesszük számítási alapnak, ha a vásárló megadott kupon vagy ajándékutalvány kódot.

Amennyiben a kupon vagy ajándékutalvány beváltását követően a részösszeg nem éri el az ingyenes kiszállítási határt, kiszállítási díj kerül felszámításra. Az ingyenes kiszállításra való jogosultság mindig a kosár és pénztár oldalon feltüntetett részösszeg vagy kuponnal csökkentett részösszeg (amelyik a kisebb) alapján kerül megállapításra.

Elállási jog

Ha az eladó a szerződéskötésben vállalt kötelezettségének nem tud eleget tenni, abban az esetben köteles a megrendelőt a lehető leghamarabb tájékoztatni.

A webáruház nem köt szerződést kiskorúakkal. Vevő a szerződési feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

Külföldre történő értékesítés

Az Eladó nem különbözteti meg a Honlap használatával Magyarország területén és az azon kívül az Európai Unió területén belüli Vásárlókat. A jelen ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában az Eladó Magyarország területén biztosítja a megrendelt Áruk kiszállítását/átvételét.

A Magyarországon kívüli vásárlásra is jelen ÁSZF rendelkezései az irányadók azzal, hogy a vonatkozó rendelet előírásai alapján jelen pont értelmezésében vevőnek az a fogyasztó minősül, aki valamely tagállam állampolgára, vagy valamely tagállamban lakóhellyel rendelkezik, vagy az a vállalkozás, amely valamely tagállamban letelepedési hellyel rendelkezik, és az Európai Unión belül kizárólag végfelhasználás céljából vásárol árut vagy vesz igénybe szolgáltatást, vagy ilyen szándékkal jár el. Fogyasztónak az a természetes személy minősül, aki olyan célból jár el, amely kívül esik kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenysége körén.

A kommunikáció és a vásárlás nyelve elsősorban a magyar nyelv, az Eladó nem köteles a Vásárló tagállami szerinti nyelven kommunikálni a Vásárlóval.

Az Eladó nem köteles megfeleljen a Vásárló tagállama szerinti nemzeti jogban az érintett Áruval kapcsolatban meghatározott szerződésen kívüli követelményeknek, például címkézési vagy ágazatspecifikus követelményeknek, vagy hogy tájékoztassa a Vásárlót ezekről a követelményekről.

Az Eladó eltérő rendelkezése hiányában Magyarországi ÁFÁ-t alkalmazza minden Áru esetében.

A Vásárló a jelen ÁSZF szerint élhet jogérvényesítési lehetőségeivel.

Elektronikus fizetési megoldás alkalmazása esetén a fizetés az Eladó által meghatározott pénznemben valósul meg,

Az Eladó visszatarthatja az Áru átadását ameddig nem győződik meg arról, hogy az Áru árának és a szállítási díjnak kifizetése sikeresen és maradéktalanul megtörtént az elektronikus fizetési megoldás használatával (ideértve azt az esetet is, amikor az átutalással fizetett Áru esetén a Vásárló a tagállama szerinti pénznemben utalja el a vételárat (szállítási díjat) és az átváltás, valamint a banki jutalékok, költségek miatt az Eladó nem kapja meg teljes mértékben a vételár összegét). Amennyiben az Áru ára nem került teljes mértékben kifizetésre, az Eladó a vételár kiegészítésére hívhatja fel a Vásárlót.

Az Eladó az Áru átadása érdekében a magyar Vásárlókat illető átadási lehetőségeket biztosítja a nem magyarországi Vásárlóknak is.

Amennyiben a Vásárló az ÁSZF szerint kérheti az Áru szállítását Magyarország területére, vagy bármely más Európai Unió tagállam területére, ezt kérheti a nem magyarországi vásárló is bármely az ÁSZF-ben megjelölt szállítási módon.

Amennyiben a Vásárló az ÁSZF szerint választhatja az Áru személyes átvételét az Eladónál, ezzel élhet a nem magyarországi Vásárló is.

Egyebekben a Vásárló kérheti, hogy az Áru szállítását saját költségén oldhassa meg külföldre. Magyar Vásárlót ez a jog nem illet meg.

Az Eladó a szállítási díj megfizetését követően teljesíti a megrendelést, amennyiben a Vásárló a szállítási díjat nem fizeti meg az Eladó számára, vagy a saját szállítást nem oldja meg az előre egyeztetett időpontig, az Eladó a szerződést felmondja és az előre megfizetett vételárat visszafizeti a Vásárló számára.

A Fogyasztót megillető elállási jog ismertetése:

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, mely alapján jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal!

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján jogosult az áru átvételét követő 14 naptári napon belül indokolás nélkül elállni a vásárlástól. Ebben az esetben az Eladó köteles a fogyasztó által kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb a fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríteni a fogyasztó részére. Az Eladó az elállási jog érvényesítése során a fogyasztó által kifizetett teljes összeget - ideértve a kiszállítási költséget is - visszafizeti a fogyasztó részére.

Amennyiben az Eladó az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget (különösen a Korm. rendelet 22. §-ában foglaltakról) és az elállási nyilatkozat-mintáról nem tájékoztatta a fogyasztót, úgy az elállási vagy felmondási idő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha az Eladó a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 naptári nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra vagy felmondásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 naptári nap.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tétel vagy darab kézhezvételtől számított 14 naptári napon belül élhet a Fogyasztó az elállási joggal.

Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

A fogyasztó a szerződés megkötésének napja és az Áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát. A Fogyasztó elállási szándékának bejelentésére felhasználhatja az alábbi elállásnyilatkozat-mintát is:

Elállási / Felmondási nyilatkozat minta

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján vagy az alábbi elállási minta kitöltésével és az Eladó elérhetőségére történő visszajuttatásával is gyakorolhatja az elállási jogát (csak a szerződéstől való elállási / felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza).

Címzett: Tarnóczy Sándor E.V.

Cím: 1165 Budapest, Hunyadvár utca 39/b

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Termék/ek neve/i:

Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

Kelt:

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. naptári nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 naptári napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő jelzés esetén az email, illetve a fax küldésének idejét kell figyelembe venni.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározottak szerint gyakorolja. Az Eladó a fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón visszaigazolni.

A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása, vagy felmondása esetén

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült egyéb költségeket, mint például a kiszállítás költsége. Az Eladó azonban nem köteles a fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely az Eladó által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelő elállás, vagy felmondás esetén az Eladó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám vagy postai cím következtében történő késedelem miatt az Eladó-t felelősség nem terheli.

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn visszatérítési kötelezettségünk.

Az Eladó jogosult a fogyasztó által kifizetett teljes összeg visszafizetését mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte. A kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Utánvétet vagy portósan feladott küldeményeket Eladónak nem áll módjában elfogadni. Nem illeti meg az Eladót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyannak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a vállalkozás olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania. Ebben az esetben a vállalkozás köteles a fogyasztó részére az így kifizetett összeget visszatéríteni.

A fogyasztó kötelezettségei elállás vagy felmondása esetén

Amennyiben a fogyasztó élni kíván az indoklás nélküli elállási joggal, abban az esetben köteles az elállási szándékát tartalmazó elállási nyilatkozatot a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül az alábbi elérhetőségek egyikére elküldeni:

Postázási cím: 1165 Budapest, Hunyadvár utca 39/b

Amennyiben a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően élni szeretne az elállási jogával, úgy köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül az Eladó által megjelölt címre visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. Ha a webáruház rendelkezik üzlethelyiséggel is, ahol a terméket értékesíti – az elállással érintett terméket a webáruház üzletébe is visszaviheti a fogyasztó. A határidő betartottnak minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket, kivéve, ha az Eladó vállalja ezen költség viselését. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. A eledelker.hu webáruház esetében az Eladó nem vállalja át az áru visszaszállítási költségét, így az a vásárlót terheli.

Amennyiben az Eladó az Árut üzlethelyiségben is értékesíti, és a fogyasztó a vállalkozás üzlethelyiségében személyesen gyakorolja az elállási jogát, jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a vállalkozásnak. Ha a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött - szolgáltatás nyújtásra vonatkozó - szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

Abban az esetben, ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, az Eladó saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

A fogyasztó csak az Áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Amennyiben a vonatkozó jogszabályok szerint az elállási jog nem gyakorolható, vagy csak feltételekkel gyakorolható, a Vásárlót nem illeti meg a kipróbálási célú használat sem. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a fogyasztót nem tájékoztatja az elállási jogról.

A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

Az Eladó kifejezetten felhívja az Vevő figyelmét, hogy a Vevő nem gyakorolhatja elállási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt esetekben:

- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést;
- olyan áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlása meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;
- olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;
- olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor

állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a jogát, továbbá a vállalkozás a visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.

Hibás teljesítés

Az Eladó hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt az Eladó végezte el, vagy az Eladó felelősségvállalása mellett végezték el; vagy

b) az üzembe helyezést a fogyasztónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés az Eladó által - illetve digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által - rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut az Eladó helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés az Eladó felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell az Eladó által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, az Eladó felel az áru digitális tartalommal kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy következik be vagy válik felismerhetővé.

Az Eladó hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Az áruk megfelelőségének szavatolására vonatkozó termékszavatosságra, kellékszavatosságra vonatkozó tájékoztatás fogyasztói szerződésekre vonatkozóan

A fogyasztói tájékoztató jelen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 11. § (5) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklet figyelembevételével készült.

A Fogyasztói tájékoztató kizárólag fogyasztónak minősülő Vevőkre vonatkozik, a fogyasztónak nem minősülő vásárlóra vonatkozó szabályok külön fejezetben szerepelnek.

A szerződésszerű teljesítés követelményei fogyasztói szerződés esetében

A szerződésszerű teljesítés követelményei általánosan fogyasztói szerződés keretében eladott áruk és digitális elemet tartalmazó áruk esetében

Az Árunak és a szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában meg kell felelnie a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak, Árunak

- a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel
- b) alkalmasnak kell lennie a fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor az Eladó tudomására hozott, és amelyet az Eladó elfogadott
- c) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval - ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást - és
- d) biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön – mindamellet – a szerződés tárgyát képező Árunak

- a) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyeket azonos típusú Áru esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;
- b) rendelkeznie kell a Fogyasztó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel - különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú Áru esetén szokásos, figyelembe véve az Eladó, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy az Áru konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános - különösen hirdetésben vagy címkén tett – kijelentését;
- c) rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal - ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást; - és
- d) meg kell felelnie a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett Áru tulajdonságainak, leírásának.

Az Árunak nem kell megfelelnie a fenti nyilvános kijelentésnek, ha a kötelezett / Eladó bizonyítja, hogy

- a) a nyilvános kijelentést nem ismerte, és azt nem is kellett ismernie;
- b) a nyilvános kijelentést a szerződéskötés időpontjáig már megfelelő módon helyesbítették; vagy
- c) a nyilvános kijelentés a jogosult szerződéskötési elhatározását nem befolyásolhatta.

A teljesítés szerződésszerűségének egyedi követelményei digitális elemeket tartalmazó áru esetén

Az Eladó a digitális tartalmat a fogyasztónak szolgáltatja, illetve nyújtja. A felek eltérő megállapodásának hiányában Az Eladó a szerződéskötést követően indokolatlan késedelem nélkül szolgáltatja a fogyasztónak a digitális tartalmat, a szerződéskötéskor rendelkezésre álló legfrissebb verzióban.

A szolgáltatás akkor minősül teljesítettnek, ha a digitális tartalom vagy - az ahhoz való hozzáféréshez szükséges vagy annak letöltésére alkalmas - bármely megoldás a fogyasztóhoz, illetve a fogyasztó által e célból kiválasztott fizikai vagy virtuális eszközre került.

A digitális elemeket tartalmazó áru esetében a vállalkozásnak/Eladónak biztosítania kell, hogy a fogyasztó értesítést kapjon az áru digitális tartalmának vagy az azzal kapcsolatos digitális szolgáltatás olyan frissítéseiről - ideértve a biztonsági frissítéseket is -, amelyek az áru szerződésszerűségének fenntartásához szükségesek, valamint biztosítania kell, hogy a fogyasztó meg is kapja azokat.

Az Eladónak az frissítés elérhetővé tételét, ha az adásvételi szerződés:

a) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás egyszeri szolgáltatásáról rendelkezik, akkor az áru és a digitális elemek típusa és célja, valamint az egyedi körülmények és a szerződés jellege alapján a fogyasztó által észszerűen elvárható; vagy

b) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás tekintetében meghatározott időszakon keresztül történő folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, akkor a két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt időszakon keresztül kell biztosítania.

Ha a fogyasztó nem telepíti észszerű határidőn belül a bekezdésnek megfelelően rendelkezésre bocsátott frissítéseket, a vállalkozás nem felel az áru hibájáért, ha az kizárólag a vonatkozó frissítés alkalmazásának hiányából fakad, feltéve, hogy

a) a vállalkozás tájékoztatta a fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés fogyasztó általi elmulasztásának következményeiről; és

b) a frissítés fogyasztó általi telepítésének elmulasztása vagy a frissítés fogyasztó általi helytelen telepítése nem a vállalkozás által biztosított telepítési útmutató hiányosságának tudható be.

Nem állapítható meg hibás teljesítés, ha a szerződés megkötésekor a fogyasztó külön tájékoztatást kapott arról, hogy az áru valamely konkrét tulajdonsága eltér a leírtaktól meghatározott követelményektől, és az adásvételi szerződés megkötésekor a fogyasztó ezt az eltérést külön, kifejezetten elfogadta.

Az áru adásvételére irányuló szerződés hibás teljesítése

A vállalkozás/Eladó hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a vállalkozás végezte el, vagy a vállalkozás felelősségvállalása mellett végezték el; vagy

b) az üzembe helyezést a fogyasztónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a vállalkozás által - illetve digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által - rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut a vállalkozás helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a vállalkozás felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a vállalkozás által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a vállalkozás felel az áru digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatással kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba

a) két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy

b) két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt következik be vagy válik felismerhetővé.

Ha a szerződés egyszeri szolgáltatásról vagy egyedi szolgáltatási cselekmények sorozatáról rendelkezik az ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a teljesítés időpontjától számított egy éven belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. Nem teljesít hibásan ugyanakkor az Eladó, ha bizonyítja, hogy a fogyasztó digitális környezete nem kompatibilis a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki követelményeivel, és erről a szerződés megkötését megelőzően világos és közérthető módon tájékoztatta a fogyasztót.

A fogyasztó köteles együttműködni az Eladóval annak érdekében, hogy az Eladó - a műszaki szempontból rendelkezésére álló és a fogyasztó számára a legkisebb beavatkozást igénylő eszközök alkalmazásával - meggyőződhessen arról, hogy a hiba oka a fogyasztó digitális környezete. Ha a fogyasztó nem tesz eleget ennek az

együttműködési kötelezettségének, miután az Eladó e kötelezettségről a szerződéskötést megelőzően világosan és érthető módon tájékoztatta, a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy

- a teljesítést követő egy éven belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, vagy
- a szerződés szerinti időtartam alatt felismert hibával érintett szolgáltatás, a szolgáltatás szerződés szerinti teljesítésének időszakában nem volt szerződésszerű.

Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv, valamint fogyasztói szerződés esetén a 373/2021 (VI.30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Kellékszavatossági jog

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást, vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást, vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, abban az esetben igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 12 hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Fogyasztónak nem minősülő vásárlók esetében a kellékszavatossági jog érvényesítési határideje 1 év, amely a teljesítés (átadás) napján indul. Fogyasztónak minősülő vásárlók esetében, a kellékszavatossági jog érvényesítési határideje 2 év, amely a teljesítés, vagyis az átadás napján indul.

Használt Áruk esetén alapesetben az általános szabályoktól eltérően alakulnak a szavatossági, jótállási jogok. A használt Áruk esetében is beszélhetünk hibás teljesítésről, azonban figyelembe kell venni azokat a körülményeket, amelyek alapján a Vásárló bizonyos hibák előfordulására számíthatott. Az avulás folytán ugyanis egyes hibák jelentkezései egyre gyakoribbakká válnak, amelyek következtében azt, hogy egy használt Áru ugyanolyan minőséggel rendelkezhet, mint egy újonnan vásárolt, nem lehet feltételezni. Ennek alapján a Vásárló csak az olyan hiányosságok tekintetében érvényesítheti a szavatossági jogait, amelyek a használatból eredő hibákon felüliek, és azoktól függetlenül keletkeztek. Ha a használt Áru hibás és erről a Fogyasztónak minősülő Vásárló a vásárláskor tájékoztatást kapott, az ismert hiba vonatkozásában a Szolgáltatónak nincs felelőssége.

Az Eladó megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne az Eladónak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve az Áru hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- az Eladó nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbi feltételeket
 - az Eladónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét

- ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.
- megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy az Eladó megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá, vagy
- az Eladó nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, az Eladót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A Fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg az Eladó nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a fogyasztó közölte a hibát a vállalkozással.

A fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania.

A vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítani a kicserélt áru visszavételét.

Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a vállalkozásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

a) a fogyasztónak a vállalkozás költségére vissza kell küldenie a vállalkozásnak az érintett árut; és

b) a vállalkozásnak haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

A kellékszavatossági jogok sajátos szabályai áru, digitális elemet tartalmazó termék, szolgáltatás adásvétele esetén

A Fogyasztót áru, digitális elemet tartalmazó termék, szolgáltatás adásvétele esetén az alábbi pontokban részletezett eltérések szerinti jogok illeti meg a "Kellékszavatossági jog" pontban ismertetett jogokhoz képest

Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

A vállalkozás megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a vállalkozásnak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha:

a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbiakat:

- A vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítani a kicserélt áru visszavételét.
- Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

b) megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;

c) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;

d) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokoltá; vagy

e) a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a vállalkozás nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Vevő az Árut rendeltetésszerűen nem tudja használni.

Az Árunak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

A Vevő kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

A Vevő az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

Áru adásvétele esetén az eladástól számított 12 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vevő igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. Az adásvételtől számított 12 hónap eltelte után azonban már a Vevő köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Kellékszavatossági igényhez szükséges:

- A termék a csomagolásával maradéktalanul együtt megvan (takarmány esetében a takarmány a csomagolásában van, nem áttöltve) ez szükséges és elengedhetetlen a vevői reklamációhoz;
- A termék hibájáról lehetőség szerint a Vásárló által készített videó/fényképfelvétel is elérhető;
- A számla képe, mellyel a terméket kapta;
- A termék csomagolásán található gyártási szám / lejárati képe;
- A vásárlás és a hiba érzékelése minél közelebb essen a vásárlás időpontjához. Tanácsos a takarmányt a vétel napján megvizsgálni, mivel ezek sem rovatávoltartót, sem tartósítószer nem tartalmaznak. Az átvétel napján jelzett problémát az Eladó is könnyebben kezeli.
- A panasz esetén további dokumentációra, adott esetben a termék visszaküldésére kell sort keríteni, így a reklamált terméket csak akkor dobja ki, ha erre az Eladótól külön kérést kap.

Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék/áru) hibája esetén a fogyasztó eldöntheti, hogy a korábban ismertetett; kellékszavatossági jogot vagy; termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül az áru hibásnak?

Az áru akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével ezt a jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a Vevő ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

Az eladó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az új tartós fogyasztási cikkek eladása esetén a jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó **kijavítási, kicserélési, vagy pénzvisszafizetési** igényvel élhet.

A fogyasztó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletet alapján kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdekséreelmet.

A fogyasztó ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást, vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz, vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Emellett az Eladó önként is jótállást vállalhat, amely esetben a Fogyasztónak minősülő vásárló számára jótállási nyilatkozatot kell átadnia.

A jótállási nyilatkozatot tartós adathordozón kell a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani, legkésőbb az áru teljesítésének időpontjában.

A jótállási nyilatkozatban fel kell tüntetni:

- az arra vonatkozó egyértelmű nyilatkozatot, hogy az áru hibás teljesítése esetén a Fogyasztót a jogszabály szerinti kellékszavatossági jogok gyakorlása térítésmentesen megilleti, e jogait a jótállás nem érinti
- a jótállásra kötelezett nevét és címét
- a Fogyasztó által a jótállás érvényesítése érdekében követendő eljárást
- azon áru megjelölését, amelyre a jótállás vonatkozik és
- a jótállás feltételeit,
- az Áru vételárát.

1. Jótállás időtartalma

Hibás teljesítés esetén a 151/2003 (IX.22.) Korm. rendelet alapján a termék ára határozza meg a jótállás időtartamát az alábbiak szerint:

- 10 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év

E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

2. Jótállás igény érvényesítése

A jótállást a fogyasztó a jótállási jegy bemutatásával gyakorolhatja. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása, vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló számlát, vagy nyugtát a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

A jótállási igény érvényesítésének nem feltétele a termék csomagolásának megőrzése és visszaszállítása.

A Vásárló jótállási joga alapján javítási vagy kicserélési igénnyel élhet, a jogszabályban biztosított esetekben árszállítást kérhet, vagy végső soron elállhat a szerződéstől, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A Vásárló a jótállás iránti igényét választása szerint az Eladó székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és az Eladó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

3. Jótállási időn belüli javítások

3.1. A kijavítás kezelésekor az Eladónak törekedni kell arra, hogy a kijavítást 15 napon belül elvégezze. A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul.

3.2. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor az Eladó a Vásárlót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

3.3. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő meghibásodása esetén a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton számlán, nyugtán feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.4. Ha a fogyasztási cikk kijavítására a javítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított 30 napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harminc napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton számlán vagy

nyugtán feltüntetett vételárat a harminc napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.5. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal (a háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik) történő kijavítást követően ismét negyedszer is meghibásodik a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, jótállási jegyen feltüntetett ennek hiányában a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.6. Az 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez tartozó 1. melléklet 8. pontjában felsorolt fogyasztási cikkek közül az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a 9. pontban meghatározott motoros vízi járműre nem vonatkoznak a 3.3., 3.4. és az 3.5 pontban leírtak. Természetesen ezen termékek esetében is törekednie kell az Eladónak a 15 napon belüli hibakijavításra. Amennyiben a javítás, csere időtartalma meghaladja a tizenöt napot, akkor az Eladó köteles a javítás vagy a kicserélés várható időtartalmáról a Vásárlót tájékoztatni.

3.7. Amennyiben a termék javítható a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a javítási idő vagy a csere ideje a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a javítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás történhet elektronikus úton is, ha ehhez a fogyasztó előzetesen hozzájárult vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon is történhet.

3.8. A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített javítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

3.9. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben meghatározott új tartós fogyasztási cikkek esetében érvényesíteni lehet a három munkanapon belüli csereigényt. Ebben az esetben az eladó köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza, mivel ha a 3 munkanapon belül érvényesíti valaki a csereigény intézményét, akkor az eladónak ezt úgy kell értelmeznie, hogy az Áru az eladáskor már hibás volt és minden további nélkül az Árut ki kell cserélnie.

3.10. A javítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

3.11. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül,

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
- A terméket szakszerűtlenül helyezték üzembe/szerelték össze;
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta;
- A termék hibája már a vásárláskor ismert volt;
- A Vásárló által jelzett hiba nem észlelhető.

3.12. Amennyiben a Vásárlónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását az illetékes nem, vagy nem megfelelően rendezte, a Vásárló jogosult a megyei kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását kezdeményezni.

3.13. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e151/2003.(IX.22.) Korm rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Mi a viszonya a jótállásnak más szavatossági jogokkal?

A jótállás a szavatossági jogok (termék és kellékszavatosság) mellett érvényesül, alapvető különbség az általános szavatossági jogok és a jótállás között, hogy a jótállás esetén a fogyasztónak kedvezőbb a bizonyítási teher.

Az Eladó önkéntes jótállási vállalása a kötelező jótállás időtartama alatt nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve olyan feltételeket, amelyek hátrányosabbak azoknál a jogoknál, amelyeket a kötelező jótállás szabályai biztosítanak. Ezt követően azonban az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatóak meg, azonban a jótállás ebben az esetben sem érintheti a fogyasztó jogszabályból eredő -így köztük a kellékszavatosságon alapuló jogainak fennállását.

4. Hova fordulhat a fogyasztó a javítás iránti igényével?

A fogyasztó a javítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén, és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

5. Jótállási jegy

A jótállási jegy átadásának kötelezettsége minden esetben a terméket értékesítő vállalkozást terheli. 2021 január 1-től papír alapon és online is át lehet adni a jótállási jegyet.

A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását, vagy üzembe helyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását, vagy üzembe helyezését követő napon köteles.

Felhívom a figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont Ön egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

Vásárlás utáni ügyfélszolgálat

A vásárló a megrendelést követően az alábbi elérhetőségeken keresztül veheti fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal garancia, jótállás, elállás, vagy egyéb a rendeléssel, vagy a megrendelt termékkel kapcsolatban.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 30 222 80 66

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: eledelker@eledelker.hu

Vásárlói vélemény

Vásárlói véleményt, visszajelzést önkéntesen e-mailen lehet küldeni számunkra. Csak abban az esetben jelenítjük meg a weboldalon, ha erre az ügyfél külön engedélyt ad.

Panaszügyintézés és jogérvényesítés lehetőségeinek ismertetése

A Fogyasztó a webáruház tevékenységével, vagy a webáruház által forgalmazott termékkel kapcsolatos panaszukat illetve az Árukkal kapcsolatos kellékszavatossági, termékszavatossági, jótállási igényt vagy az Eladó, vagy az Eladó érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogását (az Fgytv. szerinti fogyasztói panaszt) szóban, e-mailben és postai úton is benyújthatja a webáruház üzemeltetője részére az alábbi elérhetőségek egyikén.

Levelezési cím: 1165 Budapest, Hunyadvár utca 39/b

Írásban az alábbi weboldalon keresztül: <https://eledelker.hu/ugyfelszolgalat>

Írásban az alábbi email címen: eledelker@eledelker.hu

Szóban telefonon: +36 30 222 80 66

Személyesen szóban 1165 Budapest, Hunyadvár utca 39/b

Az eladó az e-mailen, vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és harminc napon belül a vásárló részére elküldeni.

A vállalkozás a vásárló szóbeli panaszát (ide értve a telefonon tett panaszt is) köteles azonnal megvizsgálni és lehetőség szerinte orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél nem elégedett az adott azonnali válasszal a vállalkozás jegyzőkönyvet vesz fel és annak másolati példányát -szóbeli panasz esetén- a helyszínen a fogyasztónak átadja. A vállalkozás az e-mailen, telefonon vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és a panaszos részére a beérkezésétől számított harminc napon belül elküldeni. Telefonon közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítóval ellátni.

A fogyasztó kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igényét az Eladó nem az Fgytv. fogyasztói panasz kezelésére vonatkozó szabályai, hanem külön jogszabályok szerint köteles intézni.

A panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei:

- a fogyasztó neve;
- a fogyasztó lakcíme, telefonszáma;
- a panasz benyújtásának helye, ideje, módja;
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok jegyzéke;
- a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölése;
- a panasz rövid leírása;
- a meghatalmazott útján eljáró fogyasztó esetében érvényes meghatalmazás;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével- a fogyasztó aláírása;

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a Békéltető Testületi döntéssel kapcsolatos általános alávetési nyilatkozatot.

Amennyiben az Eladó a vásárló által megfogalmazott panaszt nem tartja jogosnak, úgy azt köteles megindokolni és a vásárló részére írásban elküldeni, továbbá köteles írásban tájékoztatást adni a vásárló részére, hogy panaszának jellege szerint mely panaszügyintézési lehetőségek állnak rendelkezésére. Az eladó köteles megadni a fogyasztó lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztók a fogyasztóvédelmi panaszokkal a lakhely szerinti illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhatnak. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakhelye szerinti illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el melynek elérhetősége az alábbi linken található: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

Békéltető Testület

Amennyiben a vásárló fogyasztói panaszát az Eladó elutasítja, abban az esetben a fogyasztó az eladóval szemben jogosult fogyasztói panasszal élni, melyet a fogyasztó a lakhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testülethez nyújthat be. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A fogyasztó békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a vitát közvetlenül a vállalkozással rendezni. A közvetlen vitarendezés történhet személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, e-mailben.

További követelmény, hogy a testület eljárása iránti kérelem, melyet a testület elnökéhez kell benyújtani, tartalmazza az alábbiakat

a fogyasztó neve, lakóhelye, tartózkodási helye;

annak a vállalkozásnak neve és székhelye, vagy telephelye mellyel a fogyasztó vitában áll;

ha a fogyasztó annál a testületnél kívánja kérelmét benyújtani, amelyiknek az illetékessége a szerződés teljesítésének helyéhez igazodik, akkor a fogyasztónak meg kell jelölnie a szerződés teljesítésének helyét;

a fogyasztó álláspontját a fennálló vitáról, valamint azokat a tényeket, bizonyítékokat amik alátámasztják saját álláspontját;

a fogyasztó azon nyilatkozatát, ami igazolja azt, hogy a vitát megkísérelte rendezni közvetlenül a vállalkozással;

a fogyasztónak nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy nem kezdeményezett eljárást a vitás ügyében másik békéltető testületnél, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, illetve polgári peres eljárást;

tartalmaznia kell azt, hogy mit kér, milyen döntés meghozatalát várja a testulettől.

Végül a kérelmen szerepelnie kell a fogyasztó aláírásának.

Mindezek mellett a kérelemhez csatolni kell minden olyan iratot, melyre a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, továbbá azon iratokat is, melyek bizonyítják, hogy a fogyasztó megkísérelte a vita rendezését a vállalkozással, de az eredménytelen maradt.

Tájékoztatjuk Önt, hogy a vállalkozásunkat együttműködési kötelezettség terheli a békéltető testületi eljárásban.

A békéltető testület – kivéve, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér - a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás).

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében kötelesek vagyunk a békéltető testület felhívására határidőn belül válasziratunkat megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://www.bekeltetes.hu>

Az területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Budapest

Elérhetőség:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefonszám: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: bekeltet.bkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Miskolc

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Székesfehérvár

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Elérhetőség:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Pécs

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Elérhetőség:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: baranyabekeltetes.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Szeged

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Honlap: bekeltetes-csongrad.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Honlap: bekeltetesgyor.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: I Pest Vármegye

Elérhetőség:

Elérhetőség:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Honlap: hmbekeltetes.hu

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: panaszrendezes.hu

Békeltető Testületi eljárás fogyasztónak nem minősülő személyek esetén

A fogyasztóvédelmi törvény alapján a Békeltető Testületi eljárás tekintetében fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A fogyasztói minőség fennállását a Békeltető Testület jogosult ellenőrizni és vizsgálni. Az eljárás szabályaira a Békeltető Testület alatt írt szabályok az irányadók.

Bíróági eljárás

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békeltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

az eljáró bíróságot;

a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;

az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;

azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;

a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem).

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók bejegisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Magyarország is köteles ún. online vitarendezési kapcsolattartó pontot működtetni, ahol minimum két tanácsadónak kell rendelkezésre állnia, akik segítik a vitás feleket, ha az eljárással kapcsolatban kérdésük merülne fel. Ezt a feladatot hazánkban a Budapesti Békeltető Testület látja el.

Ha a Fogyasztó panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt Áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt.

A portálon a Fogyasztó és az Eladó, akivel szemben a Fogyasztó panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

A 524/2013/EU rendelet alapján az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezési platform az alábbi linken

érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályos: 2025. január 14-től visszavonásig vagy módosulásig.