

## Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. Az alább megjelölt weboldal(ak)/honlap(ok) működéssel, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan nyújt tájékoztatást. Felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató honlapján (mennyeimentes.hu) történő jogviszonyokra terjed ki.

### 1. Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: Czeilinger Mária e.v.

A szolgáltató székhelye: 2461 Tárnok, Szabadság utca 60.

A szolgáltató elérhetősége, elektronikus levelezési

címe: [info@mennyeimentes.hu](mailto:info@mennyeimentes.hu)

Telefonszáma: +36 30 392 5968

Adószáma: 69338717-1-33

Nyilvántartási száma: 53038621

Tárhely szolgáltató: Closte, LLC, 1603 Capitol Ave. Suite 310 A546 Cheyenne, Wyoming 82001, USA

### 2. Alapvető rendelkezések:

2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen Szabályzat 2019. november 6. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalakon közzéteszi. Felhasználók/Megrendelők a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

2.3. Felhasználó/Megrendelő, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra/honlapra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak/honlapnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.

2.4. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal/honlap, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon/honlapon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

### **Regisztráció/vásárlás**

Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

### **3. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre**

3.1. A megjelenített termékek kizárólag online/személyesen rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, áfamentesek.

3.2. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat/Megrendelőket az akcióról és annak pontos időtartamáról.

## 4. Rendelés menete

4.1. Felhasználó/Megrendelő regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást a megrendelőlap kitöltésével.

4.2. Felhasználó/Megrendelő a megvásárolni kívánt termék, termékek típusát és darabszámát megadja.

4.3. Webshop-os vásárlás esetén Felhasználó/Megrendelő kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó/Megrendelő bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva. Egyéb esetben a megrendelőlap kitöltésével jelzi a termék megvásárlásának szándékát.

4.4. Webshop-os vásárlás esetén amennyiben Felhasználó/Megrendelő további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „tovább vásárolok” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés – X” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség véglegesítését követően automatikusan frissül a kosár tartalma. Ha ez nem történne meg, a „frissítés/kosár frissítése” ikonra kattint Felhasználó/Megrendelő.

4.5. Felhasználó/Megrendelő megadja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, amelyek a megrendelés típusai szerint a következők:

### 4.5.1. Fizetési módok:

Előre utalás, paypal, Barion, stb.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

4.5.2. Szállítási költség: mindig az adott termék leírásánál részletezettek szerint. A megrendelés során megadott postázási/kézbesítési címet Felhasználó/Megrendelő köteles ellenőrizni, mert a megrendelést visszaigazoló e-mailben feltüntetett vételár csak az első szállítási díjat tartalmazza. Amennyiben a Szolgáltató kézbesítője visszaküldi Szolgáltatónak a megrendelt terméket “Cím elégtelen”, “Ismeretlen”, “Elköltözött”, “Nem vette át”, “Nem kereste” stb. jelzéssel, akkor a második (vagy későbbi) szállítást belföldi-, és külföldi szállítás esetén egyaránt, a megrendelést visszaigazoló e-mailben meghatározott ügyintézési díj, vagy a választott szállítási módhoz kapcsolódó szállítási díj (mely tartalmazza az újabb postaköltséget/szállítási díjat is) Szolgáltató részére történő

befizetését követően tudja Szolgáltató ismételten teljesíteni. Amennyiben utánvétes terméket nem vesz át a Felhasználó/Megrendelő, úgy azt kizárólag előre utalásos kifizetést követően (tehát a termék teljes vételárának, és a szállítási díjnak kifizetését követően) szállítja le újból a Szolgáltató. Az első sikertelen kézbesítést követően 180 napig őrzi meg a visszakérült terméket a Szolgáltató, majd azt újból értékesíti a 180. napot követően. Ez idő alatt az újraküldési díj ellenében Szolgáltató megkísérli a termék újbóli kézbesítését, de amennyiben az is sikertelen lesz, úgy az őrzési időbe azt is beleszámítja a Szolgáltató. A fentieket Felhasználó/Megrendelő maradéktalanul elfogadja.

4.6. Amennyiben a webshop-ban vagy a megrendelőlapon hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

4.7. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát, az elállási jogról szóló tájékoztatót a csomag tartalmazza. Felhasználó/Megrendelő köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik.

4.8. Az adatok megadását követően Felhasználó/Megrendelő a "megrendelés/rendelés elküldése" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

4.9. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó/Megrendelő a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

4.10. Felhasználó/Megrendelő e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó/Megrendelő rossz adatokat adott meg regisztrációja/megrendelése során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

## **5. A megrendelések feldolgozása és teljesítése**

5.1. A megrendelések feldolgozása munkaidőben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálat minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

5.2. Általános teljesítési határidő, a fizetéstől számított 7 munkanapon belül. Ha Szolgáltató és Felhasználó/Megrendelő a teljesítés időpontjában nem állapodtak meg, úgy a Szolgáltató a Felhasználó/Megrendelő felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek Szolgáltatóhoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

5.3. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésre, köteles erről Felhasználót/Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó/Megrendelő által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

5.4. Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, elírások, a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag Felhasználóval/Megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor.

## **6. ELÁLLÁS JOGA**

6.1 Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Felhasználó/Megrendelő a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Felhasználó/Megrendelő 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát.

6.2 Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó/Megrendelő, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

6.3 A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalja e költség viselését.

6.4 Az elállási jog gyakorlása esetén a Felhasználót/Megrendelőt a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

6.5 Nem illeti meg az elállási jog Felhasználót/Megrendelőt olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

6.6 A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát

- a. a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- d. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- f. 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;
- g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- i. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
- j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- k. 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;
- l. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom 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 az elállási jogát.

6.7 Szolgáltató a termék visszaérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Felhasználó/Megrendelő részére, beleértve a szállítási díjat is.

6.8 A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Felhasználó/Megrendelő más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót/Megrendelőt semmilyen többletköltség nem terheli.

6.9 Felhasználó/Megrendelő köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.

6.10 Felhasználó/Megrendelő akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t.

6.11 A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

6.12 Felhasználó/Megrendelő kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségestől eltérő kezelés miatt következett be.

6.13 A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Felhasználó/Megrendelő bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

6.14 Amennyiben Felhasználó/Megrendelő élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével – 1-es melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta), vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt

terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Felhasználó/Megrendelő Szolgáltató részére.

6.15 Felhasználónak/Megrendelőnek kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Felhasználót/Megrendelőt terheli! A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Felhasználó/Megrendelő által megadott bankszámlaszámra visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

6.16 A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet jelenleg a következő címen érhető el: [http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=167547.260043](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=167547.260043).

6.17 Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve jelenleg a következő címen érhető el: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:HU:PDF>

6.18 Felhasználó/Megrendelő egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

6.19 Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

## **7. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG**

7.1. Szolgáltató a kötelező jótállás alá tartozó termékekre egy év jótállást vállal. A kötelező jótállás alá nem eső termékek esetén a Szolgáltató a gyártó által esetlegesen vállalt időtartamra és feltételek mellett vállal jótállást. Utóbbiak konkrét feltételeiről a Szolgáltató a Megrendelő kérésére részletes tájékoztatást ad.

7.2. A vásárlástól számított hat hónapon belül Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha bizonyítja, hogy a termék hibája a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett. Így Szolgáltató nem köteles a kifogásnak helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a termék a nem rendeltetésszerű használat folytán vált hibássá. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher a fogyasztó oldalára kerül, vagyis vita esetén a Felhasználónak/Megrendelőnek kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. Nem áll fenn hibás teljesítés, ha a termék hibái ismertek, vagy azok a Megrendelő számára felismerhetőek voltak.



7.3. Szavatossági jog érvényesítésére a Megrendelő a teljesítés időpontjától számított két éves elévülési határidő alatt jogosult. Ha a Megrendelő az igényét menthető okból nem tudja érvényesíteni, így különösen, ha a hiba a jellegénél vagy a dolog természeténél fogva a fenti határidőn belül nem volt felismerhető, a szavatossági jogok érvényesítésének határideje a teljesítés időpontjától számított három év.

7.4. A jótállási, ill. szavatossági idő alatt felmerült, jótállás, ill. szavatosság körébe tartozó hibákat a Szolgáltatónak költségmentesen ki kell javítani, kicserélni vagy újólag szolgáltatnia. Amennyiben ilyen hibák a Megrendelő tudomására jutnak, Megrendelő haladéktalanul köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni jótállási, illetve szavatossági igényeiről.

7.5. A jótállás, ill. szavatosság érvényesítéséhez a Megrendelő köteles bemutatni a Szolgáltatótól kapott számlát, illetve jótállási jegyet. Jótállási igény esetén a Megrendelő elsődlegesen kijavítást, illetőleg kicserélést követelhet, ezt követően illeti meg az árleszállítás, illetve elállás joga. A hiba a felfedezésétől számított 2 hónapon belül jelzett kifogás esetén tekinthető jótállási, ill. szavatossági időben közöltnek. A közlés késedelméből eredő kárért a Megrendelő felel. A fentiekén túlmenően az adott termékhez mellékelte jótállási jegy is tartalmazhat jótállási, illetve szavatossági feltételeket.

7.6. Szolgáltató nem tartozik jótállással, illetve szavatossággal a természetes elhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

#### Kellékszavatosság

7.7. Milyen esetben élhet Felhasználó/Megrendelő a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó/Megrendelő weboldalt/honlapot üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

7.8. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót/Megrendelőt a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó/Megrendelő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó/Megrendelő 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, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó/Megrendelő is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó/Megrendelő viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

7.9. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó/Megrendelő kellékszavatossági igényét?

Felhasználó/Megrendelő 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.

7.10. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó/Megrendelő a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

7.11. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó/Megrendelő igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a weboldalt/honlapot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó/Megrendelő köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó/Megrendelő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

7.12. Milyen esetben élhet Felhasználó/Megrendelő a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó/Megrendelő – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

7.13. Milyen jogok illetik meg Felhasználót/Megrendelőt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó/Megrendelő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

7.14. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék 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.

7.15. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó/Megrendelő termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Felhasználó/Megrendelő a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

7.16. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak/Megrendelőnek kell bizonyítania.

7.17. 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.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és

termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem

érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén

azonban a kicserélt termékekre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági

igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## Jótállás

7.18. Milyen esetben élhet Felhasználó/Megrendelő a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a weboldalt/honlapot üzemeltető vállalkozás jótállásra köteles.

7.19. Felhasználót/Megrendelőt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

7.20. Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót/Megrendelőt a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

## **8. A szavatossági igény esetén történő eljárás**

8.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

8.2. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

8.3. A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

8.4. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

8.5. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás

lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

8.6. A vállalkozás a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

8.7. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

## **9. Vegyes Rendelkezések**

9.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. A közreműködő jogellenes magatartásáért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalaná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

9.3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

9.4. Szolgáltató és Felhasználó/Megrendelő vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

9.5. A Felhasználó/Megrendelő szavatolja a Szolgáltatónak adott bárminemű információ (pl.: név, cím, e-mail cím, telefonszám, számlázási adatok, stb.) pontosságát, azok helytelenül/hiányosan való megadásából eredő bárminemű hibás teljesítés miatt a Szolgáltatóval szemben sem anyagi-, jogi-, vagy egyéb jellegű követeléssel nem élhet. Szolgáltató megtesz minden szükséges intézkedést, mellyel a szolgáltatáshoz szükséges információt/adatokat a Felhasználótól/Megrendelőtől beszerezze, illetve a Felhasználó/Megrendelő kérésére, vagy pontosítására javítja a helytelen/hibás adatot/adatokat.

## **10. Panaszkezelés rendje**

10.1. Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

10.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

10.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

10.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbi elérhetőségeken.

10.5. Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

10.6. Panasszal fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság  
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.  
GPS koordináták: X 19,071 Y 47,496  
Központi telefonszám: +36 1 459 4800  
Faxszám: +36 1 210 4677  
E-mail: [nfh@nfh.hu](mailto:nfh@nfh.hu)

Vagy területi szerveihez:

Pest Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Főosztályvezető-helyettes: Dr. Koller Edit  
Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.  
Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.  
Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3900, Telefax: +36 1 236-3956  
E-mail: [fogyved.pestmegye@pmkh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@pmkh.hu)

Ügyfélszolgálat (rezsipont):

hétfőtől csütörtökig 9.00 – 12.00, 12.30 – 16.00; pénteken 9.00 – 13.00

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területi szerveinek listáját itt találja:

<http://www.nfh.hu/teruleti>

Panasza esetén lehetősége van az alábbi békéltető testülethez fordulni:

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703; Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

A magyarországi békéltető testületek listáját itt

találja: <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

10.7. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

10.8. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

10.9. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.