

## A FEEDBACKPACK KFT. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

### 1. Az Általános Szerződési Feltételek célja

- 1.1 A jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) tartalmazza a Feedbackpack Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 8000 Székesfehérvár, Rákóczi utca 16. 6. emelet 51. ajtó; cégjegyzékszám: 07-09-032926, adószám: 27520460-2-07, a „**Szolgáltató**”) által üzemeltetett [shop.feedbackpack.eu](http://shop.feedbackpack.eu) internetes üzletben (a „**Webshop**”) történő vásárlás (ideértve a Webshop működésével, a megrendelésekkel és a teljesítéssel kapcsolatos) szabályait, továbbá a vásárlót megillető jogokat.
- 1.2 A Webshopon keresztül a felek termékek (ingó dolgok) egyedi adásvételére vonatkozó szerződéseket kötnek. Az egyes adásvételi szerződések határozott időre, mégpedig a vevő (vásárló) által megrendelt termékek tulajdonjogának szolgáltatására jönnek létre, ide nem értve a Szolgáltató nem, késedelmes vagy hibás teljesítéséből, szerződésszegéséből származó, vevő igényérvényesítésére nyitva álló határidőket.
- 1.3 A Webshopon keresztül történő áruvásárlás esetén jellemzően olyan fogyasztói szerződés jön létre, amelyet a szerződés szerinti termék 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, azaz a szerződés távollévők között, elektronikus úton jön létre. A Webshop tekintetében ilyen, a távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz az elektronikus, internetes kapcsolat, amely a felek által üzemeltetett számítógépes eszközökön keresztül zajlik.
- 1.4 A jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató távollévők között több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a távollévők közreműködése nélkül előre határozta meg, azt a felek egyedileg nem tárgyalták meg.
- 1.5 Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni a Webshopnak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeket, és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásunkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. A felhasználók a Webshop használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a Webshop használata során az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései irányadóak. A Webshop bármilyen módon történő használata esetén – ideértve azon megtekintéseket, amelyek nem zárulnak vásárlással – az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései az irányadóak.
- 1.6 Az Általános Szerződési Feltételek elektronikus formában létező, magyar nyelven készült okirat, és az ennek alapján létrejövő jogviszonyokkal vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatosan magatartási kódexekre nem utal.
- 1.7 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. 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 irányadóak.

## **2. A Szolgáltató adatai**

cégnév:	Feedbackpack Kft.
székhely (postai cím is):	8000 Székesfehérvár, Rákóczi utca 16. 6. em. 51.
nyilvántartó bíróság:	Székesfehérvári Törvényszék Cégbírósága
cégjegyzékszám:	07-09-032926
adószám:	27520460-2-07
ügyfélszolgálat telefonszáma:	+3630 3065219
ügyfélszolgálat elektronikus levelezési cím:	contact@feedbackpack.eu
szerződés nyelve:	magyar
a megrendelések feldolgozása:	a személyes feldolgozás munkanapokon, 08:00 – 16:00 óráig történik, automatizált eszközökkel – a tervezett és nem tervezett leállások kivételével – a hét minden napján 24 órában
a megrendelések teljesítésének átlagos ideje:	Raktáron lévő termékek esetében 5 munkanap, raktáron nem lévő termékek esetében 20 munkanap

## **3. A Webshop működése**

- 3.1 Bár a Webshop mind belföldről, mind külföldről elérhető az interneten keresztül, azonban a Termékek étkezésére jelenleg kizárólag Magyarország területén belül van lehetőség.
- 3.2 A Webshop vásárlói nagykorú, cselekvőképes természetes személyek vagy jogi személyek lehetnek.

## **4. A termékek**

- 4.1 A Webshopban a részletes termékismertetővel ellátott termékek vásárolhatók meg.
- 4.2 A Webshopban a Szolgáltató részletesen feltünteti a forgalmazott termékek nevét, leírását, a termékekről, vagy azok csomagolásáról fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek – figyelemmel a gyártási folyamatra – eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szolgálnak. Nem vállalunk felelősséget a Webshopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.
- 4.3 A termékek a Szolgáltatótól a Webshopon keresztül internetes, csomagküldő kereskedelem keretén belül vásárolhatók meg, amely során a megrendelt terméket a Szállító kézbesíti a vevő részére. A Szolgáltató olyan ügyfélkapcsolati pontot, ami a termékek személyes megvásárlására vagy a megvásárolt termékek személyes átvételére lehetőséget biztosít, nem működtet.

## **5. A vásárlás menete**

- 5.1 A Webshopban történő vásárlás regisztrációhoz nem kötött. A vásárló ugyanakkor a vásárlás folyamata során – saját döntése alapján –, vagy azt követően létrehozhat olyan felhasználói fiókot, amelyben a vásárlás során megadott személyes adatai eltárolásra kerülnek, és amelyen keresztül a megvásárolt eszközt nyomon tudja követni. A felhasználói fiók létrehozása könnyebbséget jelent a Webshopban történő ismételt vásárlások során; ekkor a fiókba történő bejelentkezés esetén személyes adatait nem kell ismételt megadni.

- 5.2 A felhasználói fiók létrehozása (regisztráció) során egy azonosítót és jelszót kell megadni, amelyek a későbbiekben Önt kellően azonosítják. Nem javasoljuk könnyen kitalálható vagy személyéhez kötődő jelszó használatát. Amennyiben a felhasználói jelszavát elfelejti, a regisztráció során megadott elektronikus levelezési címére egyszer használható belépési jelszót küldünk, amely segítségével elfelejtett jelszava helyett újat tud megadni. A Szolgáltató a jelszavakat hozzá nem férhető, titkosított formában tárolja, így az eredeti jelszót a vásárló részére nem tudja visszafejteni és megadni.
- 5.3 Ha a felhasználói fiók kialakításának folyamán meggondolja magát, és törli a Kosár tartalmát, bármikor visszaléphet a Webshop főoldalára, az addig beírt adatai törlődnek.
- 5.4 A vásárlás során a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania azokat az adatokat, amelyek a rendelés teljesítéséhez, számla kiállításához, illetve a termék kiszállításához szükségesek. A személyes adatok mellett ezek közé az adatok közé tartoznak elektronikus elérhetőségei is, pl. az elektronikus levelezési címe és telefonszáma.
- 5.5 A vásárlás során a Webshopban található termékek közül a megvásárolni kívántakat kiválasztja, beállítja a termékek darabszámát, majd a „Hozzáadás a kosárhoz” gombra kattintással ezeket megrendelésre kijelöli. Ekkor a megvásárlásra kerülő termékeket felsoroló oldalra (ún. „Kosár”) jut, ahol vásárlásának aktuális állapotát ellenőrizheti. Itt mód van a kiválasztott termék Kosárból való törlésére, mennyiségének módosítására, illetve a „Vásárlás folytatása” gombra kattintással a Webshop felületére való visszatérésre és további termékek vásárlására úgy, hogy a Kosárban már elhelyezett termékek nem törlődnek. A vásárló a vásárlási folyamat során a „Kosár” ikonra kattintással a megvásárolni kívánt termékek listáját bármikor megtekintheti.
- 5.6 Ha a vásárlást befejezte, a „Kosár” tartalmát a „Megrendelés” gomb megnyomásával véglegesítheti. Ekkor Ön a „Pénztár”-ba kerül átirányításra, ahol, ha nem a felhasználói fiókjával lépett be, a bejelentkezést megteheti, ha felhasználói fiók nélkül kíván vásárolni, a megrendelés teljesítéséhez szükséges személyes adatait megadhatja. Itt nyílik lehetősége arra is, hogy a fizetési módok közül válasszon, illetve amennyiben meggondolta vásárlási szándékát, a vásárlástól az oldal elhagyásával elálljon. A „Fizetés” gombra kattintva a megrendelése véglegesítődik és a választott fizetési módnak megfelelő fizetési szolgáltató oldalára kerül átirányításra, ahol kérjük, hogy kövesse a megfelelő utasításokat. A bankkártyás fizetés során kérjük, hogy a fizetési szolgáltató oldalán lévő utasítások alapján teljesítsen fizetést.
- 5.7 A megrendelés elküldésével fizetési kötelezettsége keletkezik. Kérjük, kizárólag abban az esetben rendelje meg a termékeket, amennyiben ki tudja fizetni annak árát. Az át nem vett, visszaküldött csomagok esetén, az újra küldését kizárólag a termékek ellenértékének és a kapcsolódó költségek és díjak előre történő átutalása – kiegyenlítése esetén áll módunkban ismételtelen elindítani.

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

- 6.1 A megrendelések feldolgozása részben személyes közreműködéssel, részben pedig automatizált adatfeldolgozás útján történik. A megrendelések személyes feldolgozás munkanapokon, 08:00 – 16:00 óráig történik, az automatizált eszközökkel történő feldolgozás pedig – a tervezett és nem tervezett leállások kivételével – heti hétszer 24 órában. A megrendelések leadására a tervezett és nem tervezett leállások idején kívül bármikor lehetőség van.
- 6.2 A megrendelését megadott elektronikus levélcímén e-mail formában visszaigazoljuk. A vásárlás folyamata a visszaigazololó e-mail kézbesítésével befejezett. Kérjük, amennyiben ezt a visszaigazolást legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg (és az e-mail elektronikus levelezési

rendszerében a kékretlen reklámlevelek (ún. spam) közé sem került automatikusan elhelyezésre), ezt elérhetőségeink valamelyikén jelezze. A Szolgáltató kizárja felelősségét a visszaigazolász a vásárló által megadott adatok pontatlanságából vagy a levelezési rendszerének telítettségből eredő kézbesíthetlenségéért.

- 6.3 Ha a Szolgáltató szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésre, erről a megrendelőt haladéktalanul tájékoztatja, valamint vásárló által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb 8 (nyolc) munkanapon belül visszatéríti.
- 6.4 A Szolgáltató nem vállal felelősséget az egyes termékek jellemzőinek, ismertetőinek, leírásainak a gyártó, vagy rajta kívül álló okok miatti előzetes bejelentés nélküli változása miatt. A Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolász megrendelések visszautasítására, amennyiben az említett változások miatt a megrendelést nem vagy nem a megrendelés szerint képes teljesíteni. A megrendelés részben történő teljesítésére kizárólag a vásárlóval történő egyeztetést követően kerülhet sor. A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén a vásárló által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb 8 (nyolc) munkanapon belül visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére.
- 6.5 Adott munkanapon 14:00 óráig beérkezett megrendeléseket a Szolgáltató a 7. és 8. Fejezetben foglaltak figyelembevételével legkésőbb a megrendelést követő 3 munkanapon belül teljesíti kivéve, ha az rajta kívül álló okokból nem lehetséges.

## **7. A termékek kiszállítása**

- 7.1 A termék(ek)et minden esetben kiszállítással juttatjuk el Önnek. A termék(e)k személyes átvételére nincs lehetőség.
- 7.2 A kiszállítást a Szolgáltatóval szerződött Szállító végzi. A Szolgáltató által átadott árut a Szállító kiszállítja a vásárló által megadott címre, és leellenőrzi a szükséges vásárlói adatokat. A Szállító tevékenységét az adatok tárolása, feldolgozása és kezelése tekintetében is teljes titoktartási kötelezettség mellett végzi.
- 7.3 Kiszállítást az ország és az Európai Unió teljes területére lehet kérni. Európai Unió kívüli szállítász esetén a 3.1. pont rendelkezései az irányadók. Szállítási címként szerepelhet a lakász, vagy akár a munkahely címe is. A szállítási cím eltérhet a számlázási címtől. Szállítási címként azt a címet érdemes megjelölni, ahol nagy valószínűséggel tartózkodik a szállítász várható időpontjában.
- 7.4 A szállítási és kezelési költséget a vevő viseli. A szállítási és kezelési költség összege magában foglalja a termék bármely, magyarországi illetve európai uniói címre történő kiszállításának díját és a kezelési költségeket is.
- 7.5 A raktáron lévő termék(ek)et kiszállításra legkésőbb a megrendelés visszaigazolászát követő 3 napon belül adjuk át a szállítást végző partnerünknek. Kérjük, figyelje a megrendelését visszaigazolászó levelünket, mert abban eltérő teljesítési határidőt jelölhetünk meg (pl. ideiglenes készlethiány esetén).
- 7.6 A kiszállításra munkanapokon a szállító által meghatározott időtartamban kerül sor. Kérjük, szállítási címként a megrendelés folyamata során olyan címet adjon meg, ahol a termék átvétele folyamatosan biztosított.
- 7.7 Amennyiben az első kézbesítési kísérlet sikertelen, Szállító értesítést követően felveszi Önnel a kapcsolatot, és előzetesen egyeztetett időpontban újból kiszállítja a csomagot. Két sikertelen

kézbesítési kísérletet követően ismételt kézbesítést csak a sikertelen kézbesítés miatt felmerülő összes költség megfizetését követően kíséreljük meg.

- 7.8 Kérjük, hogy a csomagot kézbesítéskor a Szállító jelenlétében vizsgálja meg, amennyiben a termékeken, csomagoláson sérülést észlel, kérje erről jegyzőkönyv felvételét. Sérült csomag vagy termék átvételére a vásárló nem köteles. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli panasz elfogadására a Szolgáltató nem köteles.

## **8. Szerzői jog**

- 8.1 A Webshop és az azon található tartalmak a szerzői jog védelme alatt állnak, az azzal kapcsolatos vagyoni jogok gyakorlására a Szolgáltató kizárólagosan jogosult.
- 8.2 A Szolgáltató fenntart magának minden jogot a Webshop, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak (ideértve az ott található képeket, szövegeket, dokumentumokat is) tekintetében. Tilos a Webshopon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató előzetes írásos hozzájárulása nélkül.
- 8.3 A Szolgáltató előzetes - azonban se nem kizárólagos, se nem átruházható - írásbeli felhasználási engedélyt ad ahhoz, hogy a Webshopon megjelenő tartalmakat eredeti formában, kizárólag saját használat céljára a felhasználó számítógépére letöltse, ott rögzítse, illetve kinyomtassa, de nem arra, hogy harmadik fél számára bármilyen formában hozzáférhetővé tegye. Ez a felhasználási engedély kizárólag a weboldalak egy eredeti példányának kezelését, illetve annak archiválását teszi lehetővé.

## **9. Fizetések, fizetési feltételek**

- 9.1 A távollévők közötti kommunikáció költségei (elektronikus adatkapcsolat, telefonhívások díja) minden esetben azt a felet terheli, amelynél ez a költség felmerült.
- 9.2 Az adásvétellel kapcsolatosan a vevőt terhelő költség a termék vételára, valamint a szállítási és a kezelési díj. A Szolgáltató egyéb költséget vagy díjat a vevővel szemben nem érvényesít.

**Készpénzkímélő fizetési eszköz használata esetében a vevőt banki díjak és költségek terhelhetik.**

- 9.3 A termékek általános forgalmi adót is tartalmazó vételára termékenként, az adott termék után kerül feltüntetésre.
- 9.4 A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz.
- 9.5 A Webshopban található termékek vételára minden esetben magyar forintban vagy euróban kerül meghatározásra és tartalmazza az alkalmazandó általános forgalmi adóösszegét is.
- 9.6 A Szolgáltató a vásárlással kapcsolatosan a vevőtől letétet vagy pénzügyi biztosítékot nem kér és nem fogad el.
- 9.7 A termék megvásárlásával kapcsolatosan a vételár kiegyenlítésére – a Szolgáltató útján vagy közreműködésével - fogyasztói kölcsön nem vehető igénybe.
- 9.8 A számviteli és adójogszabályoknak megfelelően és az általuk előírt adattartalmú számlát a Szolgáltató a vásárló által megjelölt elektronikus levelezési címre küldi meg elektronikus számla formájában.

- 9.9 A termék ellenértékét a vevő bankszámlára történő előre utalással, vagy bankkártyás fizetéssel egyenlítheti ki a választása szerint.
- 9.9.1 A bankkártyás fizetés a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltató által üzemeltetett fizetési rendszeren keresztül fog történni, így ilyen fizetési mód alkalmazása esetén kérjük, hogy megrendelése során legyen figyelemmel arra, hogy a megrendeléssel kapcsolatos, illetve a fizetéshez kapcsolódó bankkártya, illetve fizetéssel kapcsolatos egyéb adatai közvetlenül a pénzforgalmi szolgáltató részére kerülnek megadásra. A bankkártya adatok nem kerülnek a Szolgáltató birtokába, azokat a fizetési szolgáltató kezeli.
- 9.9.2 Amennyiben Ön a bankszámlára történő utalást választja, az előre fizetést jelent. Ez esetben az utaláshoz szükséges adatokról a Webshop rendszere fogja Önt tájékoztatni, amely alapján a fizetést teljesíteni tudja. Amennyiben a Webshop tájékoztatójában szereplő fizetési határidőn belül nem egyenlíti ki a tájékoztatóban feltüntetett összeg(ek)et, a megrendelését töröljük.

## 10. Az elállási jog

- 10.1 A Webshopban megrendelt termékekre vonatkozó szerződéstől a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló (i) a szerződés megkötésétől a termék átvételéig bármikor, illetve (ii) a termék kézhezvételétől számított 14 (tizennégy) munkanapon belül elállhat. Amennyiben eddig az időpontig írásbeli megerősítést (visszaigazolást) nem kapott a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló, elállási jogát a megerősítés kézhezvételétől számított 14 nap elteltéig gyakorolhatja.
- 10.2 A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárlót az elállással kapcsolatosan indokolási kötelezettség nem terheli.
- 10.3 Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló nyilatkozatát egyértelmű kijelentés formájában a határidő lejárta előtt a Szolgáltató bármely ügyfélkapcsolati pontjára (ideértve a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben feltüntetett székhelyét, illetve ügyfélszolgálati elektronikus levelezési címét) elküldi. Az elállás elektronikus levél formájában is elküldhető. Az elektronikus úton megküldött elállást a Szolgáltató a megküldést követően haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül visszaigazolja.
- 10.4 Elállás esetén a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló köteles az elállással érintett terméket a Szolgáltató részére, annak jelen Általános Szerződési Feltételekben feltüntetett székhelyére visszajuttatni. A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló köteles a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 (tizennégy) napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban közvetlenül felmerült költségeket, de ezenfelül egyéb költség nem terheli.
- 10.5 A Szolgáltató köteles a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő 14 (tizennégy) napon belül visszatéríteni. Termék adásvétele esetén a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja a vételár visszafizetését, amíg a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt a Szolgáltató részére visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A visszatérítés során a Szolgáltató az eredeti ügylet során

alkalmazott fizetési módot alkalmazza, kivéve, ha a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten hozzájárul.

- 10.6 A Szolgáltató követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését. A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

## **11. Szavatosság**

### *11.1 Kellékszavatosság*

- 11.1.1 A vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben a Ptk. szabályai szerint kellékszavatossági igényt érvényesíthet.
- 11.1.2 A vásárló által – választása szerint – a Szolgáltatóval szemben a következő kellékszavatossági igényeket érvényesítheti: (i) kijavítást vagy (ii) kicserélést, kérhet, kivéve, ha az ezek közül a vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Szolgáltató nem vállalta, vagy ennek nem tud eleget tenni, illetve ha a vásárló kijavításhoz vagy kicsereléséhez fűződő érdeke megszűnt, úgy igényelheti (iii) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy (iv) a hibát a vállalkozás költségére a vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy (v) – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.
- 11.1.3 A vásárló a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.
- 11.1.4 A szavatossági igényt a termék minden olyan hibája miatt határidőben érvényesítenek kell tekinteni, amely a megjelölt hibát előidézte.
- 11.1.5 Ha a jogosult a szavatossági igényét a terméknek - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.
- 11.1.6 Ha a termék meghibásodásában a vásárló terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a vásárló köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Szolgáltató e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

### *11.2 Termékszavatosság*

- 11.2.1 A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló a hibás termék gyártójával szemben a Ptk. szabályai szerint termékszavatossági igényt érvényesíthet. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- 11.2.2 A termékszavatosság körében a fogyasztó azt követelheti, hogy a gyártó (vagy a forgalmazónak minősülő Szolgáltató) (i) a termék hibáját javítsa ki, vagy (ii) - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

- 11.2.3 Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó termékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.
- 11.2.4 A gyártó akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy
- (a) a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
  - (b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
  - (c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.
- 11.3 A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló kellékszavatossági igénye a teljesítéstől (a termék vásárlónak történő átadásától) számított 2 (két) év alatt évül el.
- 11.4 Kellék- és termékszavatossági igények egymás mellett párhuzamosan, egyidőben nem érvényesíthetők.
- 11.5 A szavatossági idő alatt felmerült szavatosság körébe tartozó hibákat a Szolgáltatónak (termékszavatosság esetén a gyártónak is) költségmentesen ki kell javítania, kicserélni vagy újra szolgáltatni a terméket.
- 11.6 A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek kellékszavatosság esetén a Szolgáltatót, termékszavatosság esetén a gyártót (vagy a forgalmazónak minősülő Szolgáltatót) terhelik.
- 11.7 A vásárló a szavatossági igényeit a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a Szolgáltatóval (vagy termékszavatosság esetében a gyártóval, ha igényét a vásárló vele szemben kívánja érvényesíteni) közölni. A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő vásárló és Szolgáltató közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

## **12. Panaszkezelés, jogviták**

- 12.1 A termékkel kapcsolatos kérdéseivel, észrevételeivel elektronikus ügyfélkapcsolati pontjainkon tud megkeresni.
- 12.2 Panasz esetén a jelen Általános Szerződési Feltételeinkben megadott elérhetőségeinken veheti fel velünk a kapcsolatot. A beérkezett panaszokat azonnal megvizsgáljuk és szükség szerint orvosoljuk. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet veszünk fel, melynek egy másolati példányát legkésőbb érdemi válaszunkkal egyidejűleg megküldünk Önnek. Panaszát a beérkezését követően legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben megválaszoljuk.
- 12.3 A Szolgáltató és vásárló vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni. Fogyasztói jogvita esetén a Ptk. rendelkezései szerint fogyasztónak minősülő vásárló a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, amennyiben ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése.

**Az eljárásra az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Az Ön belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét**



**a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.**

**A békéltető testületek elérhetősége: <https://bekeltetes.hu/udvozlo>**

**A Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület:**

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

**Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.**

**Telefonszáma: +36 (22) 510 310**

**E-mail cím: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)**

**Az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kíséreljük meg rendezni, a békéltető testület döntésének azonban általánosan nem vetjük alá magunkat.**

12.4 A személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panaszokkal az adatvédelmi hatósághoz fordulhat, amely elérhetősége a következő:

**Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

**postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.**

**cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.**

**Telefon: +36 (1) 391-1400**

**URL: <http://naih.hu>**

12.5 A vásárló igényének érvényesítésére, illetve a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogviták esetére bírósági utat is igénybe vehet, a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatosan a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) honlapon tájékozódhat.

### **13. Hatály**

13.1 A jelen Általános Szerződési Feltételek 2024. március 31. napjával lépnek hatályba és módosításáig, illetve visszavonásig hatályban marad.

13.2 A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az Általános Szerződési Feltételeket. Az Általános Szerződési Feltételek módosítását a Szolgáltató annak hatályba lépése előtt a honlapján (a Webshop internetes felületén) link formájában közzéteszi.

### **14. Irányadó jog**

14.1 A jelen Általános Szerződési Feltételekre, továbbá az Általános Szerződési Feltételekre figyelemmel és annak alapján a Felek jogviszonyaira a magyar jog az irányadó, különösen

14.1.1 a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a „**Ptk.**”);

14.1.2 az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (az „**Ekertv.**”);

14.1.3 a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a „**Kertv.**”);

14.1.4 az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az „**Infotv.**”);

14.1.5 az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet;

- 14.1.6 a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009 (IX. 29.) Korm. rendelet;
- 14.1.7 a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014 (II. 26.) Korm. rendelet;
- 14.1.8 a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014 (IV. 29.) NGM rendelet.

## **15. Vegyes rendelkezések**

- 15.1 A jelen Általános Szerződési Feltételek elsődlegesen a fogyasztó (a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén eljáró természetes személy) és a Szolgáltató közötti szerződések szabályait tartalmazza. Amennyiben a megrendelői pozícióban fogyasztónak nem tekinthető személy van, a jelen Általános Szerződési Feltételek fogyasztókkal kapcsolatos rendelkezései nem alkalmazandók.
- 15.2 A Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért, mint saját magatartásáért felel.
- 15.3 Ha a jelen Általános Szerződési Feltételek bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
- 15.4 Amennyiben Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek 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 az Általános Szerződési Feltételek valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodik az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

\*\*\*