

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: 2421. Nagyvenyim, Virágos utca 9.; cégjegyzékszám: 07-09-032926, adószám: 27520460-2-07, a „Szolgáltató”) által üzemeltetett 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 tevő eszközt alkalmaznak, azaz a szerződés távollévő felek 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):	2421. Nagyvenyim, Virágos utca 9.
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 ismételtelen 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 visszaigazoló 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 visszautalászra 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 leellenőrzí 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 Unión 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 uniósz címre történő kiszállítászának díját és a kezelési költségeket is.
- 7.5 A raktáron lévő termék(ek)et kiszállítászra legkésőbb a megrendelés visszaigazolászát követő 3 napon belül adjuk át a szállítász végző partnerünknek. Kérjük, figyelje a megrendelését visszaigazolászó levelünket, mert abban eltérő teljesítási határidőt jelölhetünk meg (pl. ideiglenes készlethiány esetén).
- 7.6 A kiszállítászra 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 kiszállítász 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 lejártá 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 ügyeket 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

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 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 érvényesíthetetlené 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.
