

Általános Szerződési Feltételek

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) a Sapho Kft. (a továbbiakban: „Szolgáltató” vagy „Eladó”) által üzemeltetett webáruház használatának, valamint a webáruházon keresztül történő termékértékesítés feltételeit szabályozzák.

A webáruház használatával, illetve a rendelés leadásával a Vásárló kijelenti, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit megismerte, megértette és elfogadja, valamint magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Jelen ÁSZF célja, hogy meghatározza a Szolgáltató és a Vásárló között létrejövő jogviszony feltételeit, a vásárlás menetét, a fizetési és szállítási feltételeket, a fogyasztói jogokat és kötelezettségeket, továbbá a panaszkezelés és jogérvényesítés szabályait. Az ÁSZF rendelkezései valamennyi, a webáruházon keresztül kezdeményezett vásárlásra és szolgáltatás igénybevételére kiterjednek. Az ÁSZF célja a felek jogainak és kötelezettségeinek egyértelmű rögzítése, valamint a vonatkozó magyar és európai uniós jogszabályoknak való megfelelés biztosítása.

A Szolgáltató fenntartja a jogot az ÁSZF egyoldalú módosítására. A módosítások a weboldalon történő közzétételtől hatályosak, és nem érintik a korábban létrejött szerződéseket.

1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: SAPHO Korlátolt Felelősségű Társaság (SAPHO Kft.)

Székhely: 1066 Budapest, Teréz körút

Cégjegyzékszám: 01-09-720120

Nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 13128584-2-42

Közösségi adószám: HU13128584

Bankszámlaszám: K&H Bank Zrt. – 10409015-50526872-65701006

Telefonszám: +36 1 207 1831, +36 1 899 8257

E-mail cím: sapho@sapho.hu

Weboldal: www.saphokft.hu

Bemutatóterem és személyes ügyintézés

Cím: 1066 Budapest, Zichy Jenő utca 48.

Nyitva tartás: Hétfő–Péntek: 09:00–12:00; 12:30-18:00

Raktár és személyes áruátvétel

Cím: 1116 Budapest, Vegyész utca 17–25. 6-os épület

Áruátvétel nyitva tartása: Hétfő–Péntek: 09:00–16:30

Ügyfélszolgálat

E-mail: bemutato@sapho.hu, sapho@sapho.hu

Telefon: +36 1 207 1831, +36 1 899 8257

Nyitvatartás: Hétfő–Péntek: 8:30–17:00

Panaszkezelés

A Vásárló a termékekkel, szolgáltatásokkal vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait az alábbi elérhetőségeken jelentheti be:

E-mail: reklamacio@sapho.hu

Postacím: SAPHO Kft., 1066 Budapest, Zichy Jenő utca 48.

Telefon: +36 1 207 1831

A Szolgáltató a hozzá beérkezett panaszokat a hatályos jogszabályoknak megfelelően kivizsgálja és írásban megválaszolja.

Tárhely és informatikai infrastruktúra

A webáruház informatikai rendszerét a SAPHO Kft. üzemelteti. Az adatok tárolása a BIX (Budapest Internet Exchange) adatközpontjában elhelyezett szerveren történik.

Szerver elhelyezése:

1132 Budapest, Victor Hugo utca 18–22.

Tárhely szolgáltató adatai:

Intellihome Távközlési Szolgáltató Kft.

2142 Nagytarcsa, Déri Miksa utca 4.

E-mail cím: ufsz@intellihome.hu

Telefon: 06/1-371-1238

2. Általános rendelkezések

Az ÁSZF szabályozza a Vevő és Eladó közötti elektronikus úton létrejött szerződéses kapcsolatot, amelynek rendelkezései mindkét félre nézve kötelező érvényűek. A feltételek részletesen meghatározzák az Eladó és a Vevők jogait és kötelezettségeit.

A szerződés nyelve magyar.

A Webáruházban leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így a Vevő és az Eladó közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat az Eladó nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

Eladó semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

Amennyiben a felek között állandó írásos adásvételre irányuló szerződés van érvényben, úgy Eladó az abban foglalt feltételek alapján szállítja és értékesíti a Vevő részére termékeit.

A Felhasználó a weboldalt saját felelősségére használja. A Szolgáltató minden tőle elvárható intézkedést megtesz a weboldalon közzétett információk pontossága és naprakészsége érdekében, azonban nem vállal felelősséget a weboldalon esetlegesen előforduló elírásokért, technikai hibákért vagy egyéb pontatlanságokért.

A Szolgáltató nem felel a weboldal használatából eredő olyan károkért, amelyek a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső okból következnek be, ideértve különösen az internetes hálózat hibáját, kommunikációs vonalak meghibásodását, informatikai rendszerek üzemzavarát, külső szolgáltatók hibáját, vírusfertőzést, kibertámadást, illetve vis maior eseményeket.

A Szolgáltató felelősségének kizárása vagy korlátozása nem érinti a jogszabály alapján nem korlátozható felelősségi eseteket, így különösen az életet, testi épséget vagy egészséget érintő károkért, továbbá a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkért fennálló felelősséget.

A Felhasználó köteles a weboldalt és annak szolgáltatásait rendeltetésszerűen, a vonatkozó jogszabályok betartásával használni. A Felhasználó teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan tevékenységért, amelyet a weboldal használata során végez.

A Felhasználó köteles tartózkodni minden olyan magatartástól, amely a Szolgáltató vagy harmadik személy jogait, jogos érdekeit sérti, illetve amely a weboldal működését veszélyezteti vagy akadályozza.

Amennyiben a weboldalon a Felhasználók által közzétehető tartalom (pl. értékelés, vélemény, hozzászólás) jelenik meg, a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ezen tartalmak ellenőrzésére. A Felhasználók által közzétett tartalomért kizárólag az azt közzétevő személy felel.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan módosítsa. A módosítás a weboldalon történő közzététellel lép hatályba. A módosítás a hatálybalépést követően létrejövő jogviszonyokra alkalmazandó, a korábban leadott megrendeléseket nem érinti. Amennyiben a Vevő nem fogadja el az ÁSZF rendelkezéseit vagy annak bármely módosítását, úgy nem jogosult a Webáruház használatára, megrendelés leadására.

3. Szerződés tárgya

A szerződés tárgyát a Webáruházban az Eladó által eladásra kínált és a Vevő által online megvásárolt termék(ek), szolgáltatások képezik, melynek teljesíthetőségét az Eladó visszaigazolta.

A SAPHO kötelezi magát, hogy Vevőinek:

- a termékeket hibátlan állapotban szállítja, az adott típusú terméknek megfelelő követelmények vagy tulajdonságok alapján,
- a Magyarországon érvényes normáknak, előírásoknak, rendeleteknek megfelelő termékeket szállít,
- összeszerelési útmutatókkal, jótállási jeggyel.

4. Szerzői jogok

A weboldal teljes tartalma – beleértve különösen a szövegeket, leírásokat, képeket, fényképeket, grafikákat, logókat, védjegyeket, adatbázisokat, szoftverelemeket, valamint azok elrendezését – szerzői jogi és egyéb szellemi tulajdonjogi védelem alatt áll.

A weboldal tartalmának bármely része kizárólag a hatályos jogszabályok által megengedett körben használható fel. A személyes, nem kereskedelmi célú megtekintésen és használaton túlmenően a tartalom egészének vagy részének másolása, többszörözése, terjesztése, nyilvánossághoz közvetítése, átdolgozása, adatbázisba rendezése vagy egyéb felhasználása kizárólag a SAPHO Kft. előzetes írásbeli hozzájárulásával történhet.

A weboldalon szereplő valamennyi védjegy, logó, kereskedelmi megjelölés és egyéb megkülönböztető jelzés a SAPHO Kft., illetve az érintett jogosultak tulajdonát képezi. Ezek felhasználása a jogosult előzetes írásbeli engedélye nélkül tilos.

A jogosulatlan felhasználás polgári jogi, szerzői jogi, versenyjogi vagy büntetőjogi következményeket vonhat maga után. A SAPHO Kft. fenntartja a jogot, hogy jogainak megsértése esetén a szükséges jogi lépéseket megtegye.

5. Regisztráció

A Webáruház tartalmának megtekintése, az ott történő vásárlás nincs regisztrációhoz kötve, lehetőség van regisztráció nélkül is vásárolni.

Magánszemélyek és lakossági vásárlók csak regisztráció nélkül tudnak rendelni.

Regisztrációra és bejelentkezésre csak viszonteladóink számára van lehetőség.

6. Megrendelés menete

A Webáruház felületén megtalálható az Eladó által eladásra kínált, kategóriákba sorolt termékek listája. A Felhasználó a menüpontok segítségével böngészhet a különböző termékkategóriák között, illetve a kereső funkció használatával kulcsszó alapján is kereshet termékeket. A termék adatlapján megtalálhatók a termék főbb jellemzői, műszaki adatai, ára, valamint egyéb kapcsolódó információk. A weboldalon megjelenített termékfotók

illusztrációként szolgálnak. A termékek tényleges megjelenése, színe vagy egyes részletei a képeken látottaktól eltérhetnek.

Rendelésre készült és egyedi termékek

A rendelésre készült, illetve egyedi gyártású termékek esetében – amelyeket a termékoldalon a „Rendelésre” ikon jelöl – a szállítási határidő eltérhet az általánosan megadott határidőktől. Ezekre a termékekre az egyedi gyártási és beszerzési folyamat miatt külön szállítási feltételek vonatkoznak. Felhívjuk figyelmét, hogy a kifejezetten a Vásárló megrendelése alapján készült, egyedileg gyártott vagy személyre szabott termékek esetében a jogszabályban meghatározott elállási jog nem gyakorolható.

Miután kiválasztotta a terméket, a kiválasztott termék mellett válassza ki a mennyiséget, majd a „Kosárba” gombra kattintva helyezze a terméket a virtuális kosarába. A kosárba helyezés után tudja folytatni a vásárlást, vagy a jobb felső sarokban látható kosár ikonra kattintva tudja kosarának tartalmát megtekinteni.

A kosár felületen lehetősége van a kért mennyiségek módosítására, vagy termék törlésére vagy a kosár kiürítésére.

Amennyiben tovább szeretne nézelődni, úgy a Vásárlás folytatása gombra kell kattintania. Ha pedig már kíván több terméket vásárolni, akkor a Tovább a megrendeléshez gombra kattintva tudja elindítani a megrendelés folyamatát. Magánszemélyek, lakossági vásárlók csak regisztráció nélkül tudnak rendelni.

A megrendelés teljesítéséhez szükséges személyes adatok is ezen a felületen tudja megadni. A rendelési felületen kérjük adja meg számlázási adatait és szállítási adatait.

A rendelés véglegesítése

A megrendelés elküldése előtt a Felhasználó egy összesítő oldalon ellenőrizheti:

- a megrendelt termékeket,
- azok mennyiségét,
- a megadott személyes adatokat,
- a kiválasztott szállítási és fizetési módot,
- a fizetendő végösszeget.

A megrendelés elküldése a „Megrendelés elküldése”, „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” vagy hasonló tartalmú gomb megnyomásával történik, amely a Felhasználó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet.

Adatbeviteli hibák javítása: A Vevőnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Eladó részére való elküldéséig a Webáruház felületén bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására anélkül, hogy kosarának tartalma törlődne.

Ha minden adatot rendben talált, helyesen adta meg a teljesítéshez szükséges adatokat, kiválasztotta a szállítás módját és a fizetési módot, úgy a megrendelés elküldéséhez ugyanezen a felületen található jelölőnégyzet kipipálásával el kell fogadnia jelen ÁSZF-et és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat.

7. Visszaigazolás

A Felhasználó a "Megrendelés elküldése" gombra kattintással küldi el véglegesen a megrendelését Eladó részére

A Vevő által elküldött megrendelés rendszerbe történő beérkezését az Eladó késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló (rendszerüzenet) e-mail útján visszaigazolja a Vevő részére. Az automatikusan küldött – technikai jellegű - email kizárólag azt igazolja, hogy Eladó rendszerébe a Vevő megrendelése beérkezett.

Eladó a Vevő által elküldött megrendelés időpontjától számított legkésőbb 48 órán belül egy 2. emailben (ún. ajánlat elfogadó emailben) - már nem technikai jellegű rendszerüzenet - igazolja vissza a megrendelés teljesíthetőségét. Amennyiben a megrendelés teljesíthető, úgy az ajánlat elfogadó visszaigazoló e-mail Eladó részéről a Vevő által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre Eladó és a Vevő között.

A Vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül, de legkésőbb 2 munkanapon belül nem kapja meg az Eladótól az elküldött rendelésére vonatkozó, vagyis a Vevő ajánlatának elfogadására (teljesítésre) irányuló 2. visszaigazoló e-mailt.

A visszaigazolás megérkezését követően a Felhasználó köteles ellenőrizni a megadott adatokat. Amennyiben hibát észlel, azt köteles haladéktalanul jelezni a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a megrendelést részben vagy egészben elutasítsa, különösen készlethiány, nyilvánvaló árhiba, technikai hiba vagy a megrendelés teljesítését akadályozó egyéb körülmény esetén. Erről a Szolgáltató a Felhasználót haladéktalanul tájékoztatja.

A felek között online módon megkötött termék adásvételére vonatkozó szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül. Az adásvételi szerződés alapján az Eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a Vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

Ha a Vevő rendelését már elküldte az Eladó részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell az Eladó felé, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

8. Számlázás

A Szolgáltató a megrendelt termékekről elektronikus számlát állít ki.

A Vásárló a megrendelés leadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a számlát elektronikus formában állítsa ki és bocsássa rendelkezésére. Az elektronikus számla megfelel a hatályos adó- és számviteli jogszabályok előírásainak.

9. Termék ára, szállítási és fizetési feltételek

A Webáruházban megjelenített termékek vételára az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon (bruttóban) van feltüntetve. A termékek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre.

A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz, beleértve pl. a házhoz szállítás díját is, amennyiben házhoz szállítással rendelte meg a terméket.

A Webáruházban megrendelhető termékek árai változtatásának jogát az Eladó fenntartja azzal, hogy a módosítás a Webáruházban való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja, a módosítás nem visszamenő hatályú.

Szállítási/átvételi módok

1. Házhozszállítás
2. Személyes átvétel

1. Házhozszállítás

A Sapho Kft. az online megrendelt termékek kiszállításához minden esetben az adott termék jellegének leginkább megfelelő szállítási módot választja, amely történhet saját szállítással vagy futárszolgálat (GLS) igénybevételével.

Felhívjuk figyelmét, hogy egyes termékek méretükből, súlyukból vagy egyéb sajátosságaikból adódóan futárszolgálattal nem szállíthatók.

A kézbesítést megelőzően a szállítást végző partner a megrendelés során megadott telefonszámon vagy e-mail címen felveszi Önnel a kapcsolatot, és tájékoztatást ad a várható kézbesítési időpontról.

A házhoz szállítás a termék átadását az ingatlan első zárható bejárati ajtajáig foglalja magában.

Csak címig történő szállítást biztosítunk. Az áru lakásba, házba, emeletre történő fel- vagy bejutásáról a Vásárlónak kell gondoskodnia.

A szállítás és csomagolás díja:

Súly:	Ár:
0-20 kg	2740.-Ft
20,01-40 kg	4690.-Ft
40,01-60 kg	8900.-Ft
60,01-80 kg	13.900.-Ft
80,01-100 kg	16.900.-Ft
100,01 kg felett	18.900.-Ft

A feltüntetett árak bruttó árak.

Amennyiben egy adott rendelés csak részben teljesíthető, a beérkezett termékekre kérhető részszállítás, de ebben az esetben a később beérkező termékekre külön szállítási díjat számítunk fel.

Futárszolgálattal történő kiszállítás esetén:

A Vásárló köteles a csomagot az átvételkor megvizsgálni, és amennyiben a csomagoláson vagy a terméken sérülés látható, kérheti jegyzőkönyv felvételét a futárszolgálat munkatársától.

Látható sérülés esetén javasolt a csomag átvételének megtagadása vagy a sérülés jegyzőkönyvben történő rögzítése.

A jegyzőkönyv hiánya önmagában nem érinti a Vásárlót a jogszabály alapján megillető fogyasztói, kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási jogaiban, azonban a káresemény kivizsgálását megkönnyítheti.

A Vásárló köteles a termék mennyiségi és minőségi ellenőrzését az átvételt követően a lehető legrövidebb időn belül elvégezni, és az esetleges problémákat haladéktalanul jelezni a Szolgáltató részére.

A kiszállítás alapesetben a megadott szállítási cím bejáratáig, illetve a futárszolgálat általános üzletszabályzatában meghatározott átadási pontig történik. A termék épületen belüli mozgatása, emeletre történő feljuttatása vagy beszerelése nem része a szállítási szolgáltatásnak, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodtak meg.

Szállítási idő:

Magyar készleten lévő termékek esetében a szállítási idő 5-7 munkanap.

Csehországi raktárkészlet esetén a rendelés a következő héten érkezhethet be magyarországi raktárunkba.

Egyedi gyártású termékek esetén a szállítási határidő eltérhet.

Készlethiány esetén a visszaigazolás szereplő dátum tekinthető irányadónak.

A szállítmány kézbesítése előtt kollégánk e-mailes visszaigazolást küld a szállítás várható időpontjáról és a szállító kilétéről.

2. Személyes átvétel

A Vásárló a megrendelt termékeket személyesen is átveheti az alábbi címen:

SAPHO Kft. – Raktár és áruátvételi pont

1116 Budapest, Vegyész utca 19–25. 6-os épület

Átvételi idő:

Hétfő–Péntek: 09:00–16:30

A személyes átvétel lehetőségéről és a termék átvételre való rendelkezésre állásáról a Szolgáltató elektronikus úton értesíti a Vásárlót.

A termék kizárólag az értesítés megküldését követően vehető át.

Szakszerűtlen szállítás esetén, külső fizikai behatás miatt keletkezett sérülésekre a jótállási igény nem érvényesíthető!

A személyes átvételre megrendelt és a Vásárló részére átvételre előkészített termékeket a Szolgáltató az átvételi értesítés megküldésétől számított 7 naptári napig díjmentesen tárolja.

3. Fizetési módok

A termékek mellett feltüntetett vételár minden esetben tartalmazza az általános forgalmi adót, melynek mértéke 27%.

A Sapho Kft. webáruházában rendelt termékek vagy szolgáltatások kiegyenlítésére az alábbi lehetőségek közül választhat:

- Banki előre utalás
- Bankkártyás fizetés

Banki előre utalás:

A megrendelés elküldése után kollégáink díjbekérőt küldenek az előzetesen megadott e-mail címre. Az utalás pontos részleteit a díjbekérő tartalmazza.

Online bankkártyás fizetés:

A pénztárból átirányítjuk a fizetési felület oldalára, ahol kifizetheti a megrendelés összegét.

Eladó – Felek eltérő megállapodásának hiányában - a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a fogyasztó Vevő rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket.

Az Eladó késedelme esetén a fogyasztónak minősülő Vevő jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az Eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni.

A fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha

1. az Eladó a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
2. a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

11. Tárolás

A személyes átvételre megrendelt és a Vásárló részére átvételre előkészített termékeket a Szolgáltató az átvételi értesítés megküldésétől számított 7 naptári napig díjmentesen tárolja.

Amennyiben a Vásárló a terméket ezen időszakon belül nem veszi át, a Szolgáltató jogosult a tárolással kapcsolatban felmerülő költségek érvényesítésére. A tárolási díj mértéke minden megkezdett hét után 10 000 Ft.

A Szolgáltató a tárolási díj felszámítását megelőzően elektronikus úton értesítheti a Vásárlót az átvételi határidő lejártáról.

Amennyiben a Vásárló a terméket az értesítést követően sem veszi át, illetve a Szolgáltatóval nem egyeztet új átvételi időpontot, a Szolgáltató jogosult a megrendeléstől elállni, illetve a Polgári Törvénykönyv rendelkezései szerint a tárolással és a meghiúsult teljesítéssel kapcsolatos költségeit érvényesíteni.

12. Adásvételi szerződéstől való elállás joga

A jelen pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ,

igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (fogyasztó).

Tehát az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Vevőket illeti meg, a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el, az elállási jog az online vásárlás során nem illeti meg.

Vevő a 14 napos elállási vagy felmondási jogát

1. terméknek,
2. több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
3. több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
4. ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Vevő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül gyakorolhatja.

A Vevő a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

- **Elállási jog gyakorlására irányuló nyilatkozat**

A jelen pontban foglalt rendelkezések kizárólag a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő természetes személyekre vonatkoznak.

Ha a Vevő elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni az Eladó részére, elállási szándékát a SAPHO weboldalán elérhető Termék visszaküldés űrlap segítségével tudja bejelenteni az Eladó részére.

A nyilatkozatban fel kell tüntetni a megrendelés számát, a számla egyedi azonosítóját és a vétel dátumát.

A Vevő határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát az Eladó részére.

A Vevőt terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

A Vevő elállási nyilatkozatának beérkezését Eladó e-mailben 1 munkanapon belül visszaigazolja a Vevő részére.

A Vevő határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi Eladó részére.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe Eladó a határidő számítás szempontjából.

A Vevő postai levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

- **Termék visszaküldése vagy visszavitele**

A Vevő elállás esetén köteles a megrendelt terméket az Eladó 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy saját maga visszavinni. A határidő betartottnak minősül, ha a Vevő a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket vagy személyesen átadja, visszaviszi az Eladónak

A termék Eladó címére történő visszaküldésének/visszavitelének költsége Vevőt terheli, kivéve, ha az Eladó vállalta e költségek viselését. Amennyiben Eladó nem vállalja a visszaszállítás megszervezését, lebonyolítását, továbbá nem vállalja át a Vevőtől a termék visszajuttatás költségét sem, Eladónak az utánvéttel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszajuttatásának költségén kívül az elállás kapcsán a Vevőt semmilyen más költség nem terheli.

- **Vételár, egyéb költség visszatérítése**

Ha Vevő eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Vevő elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül az Eladó visszatéríti a Vevő által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Vevő az Eladó által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Eladó jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Vevő nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül az Eladó a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A webshopon rendelt termékekre egyéb kedvezmények és bónuszok nem érvényesíthetők.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz az Eladó, kivéve, ha Vevő más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Vevőt semmilyen többletköltség nem terheli.

- **Termékben bekövetkezett értékcsökkenés - felelősség**

A terméket kérjük sértetlen állapotában juttassa vissza Eladó részére, amennyiben lehetséges az eredeti csomagolásában, de nem kötelező. Ha nem az eredeti csomagolásban juttatja vissza kérjük gondoskodjon a termék csomagolásáról oly módon, hogy az ne sérülhessen meg a visszajuttatás során.

Vevő kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Eladó tehát követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés teljesítését a Vevő kifejezett kérésére a határidő lejárta előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát - megtérítését.

- **Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog**
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac Eladó által nem befolyásolható, a 14 napos elállási határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vevő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő Eladó, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vevő személyére szabtak.
- Szolgáltatás biztosítása esetén, amelynek teljesítése a beleegyezésével már a 14 napos teljesítési időszak előtt megkezdődött.

12. Szavatossági jog

• Kellékszavatosság

A Vevő az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén a Vevő az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Vevő érvényesíteni már nem tudja.

Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Vevő – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vevő által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Vevő nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Eladó költségére a Vevő is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Vevő a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.

A Vevő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni az Eladóval.

A Vevő közvetlenül az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vevő igazolja, hogy a terméket az Eladótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben az Eladó csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Vevő részére történő átadást követően keletkezett.

Amennyiben az Eladó bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Vevőnek felróható okból keletkezett, nem köteles a Vevő által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vevő köteles bizonyítani, hogy a Vevő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Ha a Vevő a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

- **Termékszavatosság**

A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vevő – választása szerint – a 6.1. pontban meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

A Vevőt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vevő a gyártóval szemben érvényesítheti.

Termékszavatossági igényként a Vevő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vevőnek kell bizonyítania.

Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét a Vevő a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Vevő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

A Vevő termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Eladó) szemben gyakorolhatja.

A gyártó, forgalmazó (Eladó) 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 (Eladó) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Szavatossági igényeit a Vevő az 1. pontban megjelölt elérhetőségeken keresztül jelentheti be, érvényesítheti.

A Vevő szavatossági igényeit az 1. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül jelentheti be az Eladó felé.

- **Jótállás**

Hibás teljesítés esetén Eladó jótállásra köteles az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet rendelkezésének megfelelően.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat. A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás 1 év, melynek kezdő időpontja a termék a Vevőnek történő átadásának a napja, vagy ha az üzembe helyezést az Eladó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja.

A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik. (pl. 10.000 Ft eladási ár feletti mosógép).

Azonban az Eladó egyes termékei tekintetében az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben meghatározottaknál hosszabb jótállási időt biztosít. A jótállás idejéről a Webáruház felületén tájékozódhat vagy információért keresse Eladót.

Az Eladó jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállási jogokat kizárólag a fogyasztónak minősülő Vevők érvényesíthetik.

A fogyasztónak nem minősülő vásárlók esetén, a kiterjesztett jótállás alapján fennálló jogok érvényesítésének további feltétele, hogy a vásárló igazolja a jótállással érintett termék évenkénti karbantartásának - a RAVAK Hungary Kft. szervize által történt elvégzését a vásárlás időpontjától a jótállásból eredő jogok érvényesítéséig terjedő időszakban. Ennek fejében, a gyártó a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján, fogyasztónak nem minősülő vásárlók számára is egységesen biztosítja a - jelen jognyilatkozatban meghatározott - kiterjesztett jótállási feltételeket.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Vevő részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést az Eladó, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Vevő:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az az Eladónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Vevőnek okozott érdeksérelmet.
- ha az Eladó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Vevő érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vevőnek a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Vevő – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát az Eladó költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ha a Vevő a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, az Eladó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Vevő által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Vevő érdekeit kímélve kell elvégezni. Az Eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Az Eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Vevő a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek az Eladót terhelik.

A Vevőt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül a Vevőt a jótállásból fakadó jogok a 6.1 és a 6.2 pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A jótállás tehát nem érinti a Vevő jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, a Vevő békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a 9.4. pontban feltüntetettek alapján.

13. Szervizelés

Eladó a nála vásárolt termékek tekintetében, erre irányuló igény esetén, térítés ellenében vállalja a termék beszerelését, javítását.

Az Eladó által vállalt telepítési munka nem tartalmaz semmilyen falazási, fűtэsszerelési, vízvezeték-szerelési munkát, kivéve a szifon vagy vízbevezetés rákötését a komplett lefolyóra és elfolyóra rugalmas csatlakozások segítségével.

A beszerelés időpontját a megrendelés jóváhagyása és a kiszállítás dátuma után lehet egyeztetni, de legkésőbb az ezen időponttól számított 30 napon belül.

Amennyiben kiszállítás után derül ki, hogy nincsenek teljesítve a telepítés feltételei, az útiköltség teljes értéke és a technikusok által a telepítés lehetőségeinek felmérésével eltöltött idő költsége a Vevőt terheli.

A Webáruház „Szerviz, beépítés” menüpontjában bővebb tájékoztatást érhet el a beszerelés és szervíz feltételeiről. tájékozódhat

14. Fogyasztói jogviták rendezése, panaszkezelés

- **Panasztétel az Eladónál**

A Webáruház célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a Vevő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Vevőnek mégis valamilyen panasz van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát az 1. pontban feltüntetett telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

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

Az írásbeli panaszt az Eladó 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi Eladó, és azt az ellenőrző hatóságok részére szükség esetén bemutatja.

Eladó a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vevőnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Ha Eladó a Vevő panaszát elutasítja, úgy Eladó az elutasítás indokáról tájékoztatja a Vevőt. A panaszának elutasítása esetén a Vevő panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbi elérhetőségeken.

- **Panasszal élhet az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál**

Amennyiben az Eladó és Vevő között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita az Eladóval való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Vevő panaszt tehet a fogyasztóvédelmi hatóságnál.

Tájékoztatjuk, hogy az egyes központi hivatalok és költségvetési szervi formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával jogutódlással megszűnt.

Ha fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

Az NFH általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, valamint a másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

Emiatt a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. Elérhetőségeket itt találhatnak: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

- **Vitarendekezés az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül**

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára.

A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel.

Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogukat.

Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében, ki kell töltenie egy kérelmet hiánytalanul, majd

elektronikusan beküldeni a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat.

- **Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése**

Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Amennyiben az Eladó a fogyasztónak minősülő Eladó panaszát elutasítja, úgy a Vevő jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Vevő az Eladóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

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 az Eladó és a Vevő 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 az Eladó kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

Eladó székhelye szerint illetékes Békéltető Testület:

Budapesti Békéltető Testület
Székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: 06 (1) 488 21 86
Telefon: 06 (1) 488 21 31

Eladót a békéltető testi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Az eljárás keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben az Eladó 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.

- **Bírósági eljárás kezdeményezése**

A Vevő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem

vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

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

11. Békéltető testület és online vitarendezés

A fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

A Szolgáltató köteles együttműködni a békéltető testületi eljárásban.

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformot is működtet, amely elérhető az alábbi linken:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

A Vásárló ezen a felületen is kezdeményezheti fogyasztói jogvita rendezését.

15. Záró rendelkezések

Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát, az Eladó és a Vevő között, a korábbi üzleti kapcsolatukban kialakult szokás és gyakorlat. Továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás. A jelen ÁSZF és a Webáruházon elérhető tájékoztatók, valamint egyéb információk az Eladó és Vevő közötti szerződés teljes tartalmát magában foglalják.

Az elektronikus megrendelés elküldésével Vevő fenntartások nélkül elfogadja a kereskedelmi feltételek összes rendelkezését, amelyek a megrendelés elküldésének napján érvényben vannak, beleértve a megrendelt termék megrendelésének napján érvényes árát (a csomagolási

és szállítási költségeket is beleértve), amely a weboldalon található árjegyzékben van feltüntetve

ÁSZF hatályos: 2026.07.09.