



ÁLTALÁNOS ÉRTÉKESÍTÉSI ÉS SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(a továbbiakban: ÁSZF)

Hatályos: 2026. január 01-től.

Tartalom

1. Az ÁSZF	4
1.1. Az ÁSZF célja.....	4
1.2. Az ÁSZF közzététele és hatálya	4
1.3. Eltérés az ÁSZF-től	4
1.4. Az ÁSZF módosítása	5
2. A Szolgáltató	5
2.1. A Szolgáltató cégazonosító adatai.....	5
2.2. A Szolgáltató elérhetőségei	5
2.3. Ügyfélszolgálat	5
2.4. Tárhelyszolgáltató	6
2.5. A Szolgáltató hivatalos weblapja/a Webáruház	6
2.6. A Vevő és a Felhasználó.....	6
3. Általános rendelkezések	8
4. A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai	9
5. Vásárlás a Webáruházban	9
5.1. Általános szabályok	9
5.2. Regisztráció.....	9
5.3. A termék kiválasztása	10
5.4. A termék kosárba helyezése	10
5.5. A kosár tartalmának megtekintése	10
5.6. A vásárlással, szállítással és fizetéssel kapcsolatos adatok megadása	11
5.7. A rendelés ellenőrzése.....	11
5.8. A rendelés véglegesítése	11
5.9. Árak	11
5.10. Eljárás hibás ár esetén	12

5.11. A rendelés feldolgozása	13
5.12. A rendelés teljesítése	13
5.13. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége	13
5.14. Rendelés visszaigazolás	13
5.15. Számla- E- számla	14
6. Fizetési módok	14
6.1. Készpénz – Kézbesítéskor/átvételnél történő fizetés (utánvétel)	14
6.2. Közvetlen banki átutalás	14
6.3. Bankkártyás fizetés	14
6.5. Teendők sikertelen fizetés esetén	15
Kártya jellegű hiba	15
Számla jellegű hiba	15
Technikai jellegű hiba	16
6.6. Bankkártyás fizetés OTP Simplepay	16
7. Termék ellenőrzése	17
8. Szállítási módok, kárveszély átszállás.....	17
8.1.Személyes átvétel	17
8.2. Kárveszély átszállása	17
8.3. Kiszállítás, készlet.....	17
8.4. A szállítástól való elállás.....	17
8.8. Visszatartási jogosultság	17
9. Az elállási jog.....	18
9.1. Az elállási jog ismertetése	18
9.2. Elállási / Felmondási nyilatkozat minta	19
9.3. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek.....	19
9.4. A Szolgáltató kötelezettségei a fogyasztó elállása, vagy felmondása esetén	20
9.5. A fogyasztó kötelezettségei elállás vagy felmondása esetén.....	21
10. Kellékszavatosság.....	22
10.1. Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?	22
10.2. Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?	23
10.3. Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?	23
10.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?	23
10.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?	23
11. Termékszavatosság	24
11.1. Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?.....	24

11.2. Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?	24
11.3. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?	24
11.4. Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?	25
11.5. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?	26
11.6. A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?	26
12. Jótállás	26
12.1. Milyen esetben élhet Ön a jótállás jogával?	26
12.2. Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?	26
12.3. A jótállás érvényesítésének menete	27
12.4. Kötelező jótállás körébe tartozó termékek	28
12.5. Jótállási jegy	30
13. Vásárlás utáni ügyfélszolgálat	31
13.1. Panaszügyintézés lehetőségeinek ismertetése	32
Panaszügyintézés az ügyfélszolgálaton keresztül	32
13.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál	33
13.3. Békéltető Testület	33
13.4. Bírósági eljárás	36
13.5. Online vitarendezési platform	36
14. Egyéb rendelkezések	37
15. Vonatkozó jogszabályok	37
16. Szabályok digitális termékek esetén	38
16.2. Könnyen érthető változat	38
16.2. Részletes ismertető	38

ÁLTALÁNOS ÉRTÉKESÍTÉSI ÉS SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Az ÁSZF

1.1. Az ÁSZF célja

Jelen Általános Értékesítési és Szolgáltatási Szerződési Feltételek tartalmazzák a Szatmári Kft., mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) által a www.szatmari.hu webáruházban (a továbbiakban a Webáruház) nyújtott értékesítések és szolgáltatások leírását, valamint igénybevételük feltételeit, továbbá azokat a követelményeket, amelyek a Vevők és a Felhasználók részéről szükségesek ahhoz, hogy a Szolgáltató a termékértékesítését és a szolgáltatásait a kapcsolódó jogszabályokban, valamint a jelen ÁSZF-ben előírt minőségi követelmények szerint nyújthassa.

1.2. Az ÁSZF közzététele és hatálya

1.2.1. Az ÁSZF nyilvános. A Szolgáltató az ÁSZF-t a saját weboldalán letölthető formátumban teszi közzé, valamint kinyomtatva megtekinthető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

1.2.2. Az értékesítés és a szolgáltatások teljesítésének helye Magyarország közigazgatási területe. A Szolgáltató nem különbözteti meg a Magyarország területén és azon kívül az Európai Unió területén belüli vásárlókat. A Szolgáltató nem köteles a Vásárló tagállama szerinti nyelven kommunikálni a Vásárlóval.

1.2.3. Az ÁSZF rendelkezései vonatkoznak a hatálybalépése napján és az azt követően megkötött szerződésekre.

1.2.4. A Szolgáltató magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

1.2.5. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv, a szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződésnek, azokat a Szolgáltató nem iktatja.

1.2.6. A jelen ÁSZF hatálya kizárólag a fogyasztónak minősülő Felhasználóra terjed ki. A jelen ÁSZF rendelkezései kötelezik, illetve jogosítják a Szolgáltatót és a Felhasználókat, azok minden képviselőjét és jogutódját vagy engedményezettjét. 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, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Eker. tv.) törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

1.3. Eltérés az ÁSZF-től

1.3.1. Az ÁSZF-ben foglalt rendelkezések, mind a Szolgáltatóra, mind a Vevőkre és Felhasználókra külön kikötések nélkül is kötelezőek, azonban azoktól a felek kölcsönös egyetértéssel – jogszabályok keretein belül, az eltérések kiemelésével – írásban, egyedileg eltérhetnek.

1.4. Az ÁSZF módosítása

1.4.1. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF módosítására, amely módosítást – annak hatályba lépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) nappal-a hivatalos weblapján, valamint az ügyfélszolgálati irodájában közzé teszi.

1.4.2. A Vevő és Felhasználó a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit, és erről nyilatkozni.

2. A Szolgáltató

2.1. A Szolgáltató cégazonosító adatai

2.1.1. A Szolgáltató cég elnevezése:

SZATMÁRI Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

2.1.2. A Szolgáltató

- rövidített cégneve: SZATMÁRI Kft.
- székhelye: 5100 Jászberény, Jásztelki út 73.
- nyilvántartó hatóság: Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Törvényszék
- cégjegyzékszáma: 16-09-003591
- adószáma: 11274249-2-16

2.2. A Szolgáltató elérhetőségei

- levelezési címe: 5100 Jászberény, Jásztelki út 73.
- telefonszáma: +36 -57-500-800
- hivatalos weboldala: www.szatmari.hu
- e-mail címe: info@szatmari.hu

2.3. Ügyfélszolgálat

2.3.1. A Szolgáltató a Termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos javaslatok, észrevételek és reklamációk intézése céljából ügyfélszolgálatot működtet.

2.3.2. Az Ügyfélszolgálat

- postacíme: 5100 Jászberény, Jásztelki út 73.
- telefonszáma: +36-57-500-807
- e-mail címe: webshop@szatmari.hu

2.3.3. Az Ügyfélszolgálat állandó, hétköznapi nyitvatartási rendje:

- hétfő: 9.00 – 16.00 óra között
- kedd: 9.00 – 16.00 óra között
- szerda: 9.00 – 16.00 óra között
- csütörtök: 9.00 – 16.00 óra között
- péntek: 9.00 – 14.00 óra között

2.3.4. A Szatmári Kft. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület:

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
E-mail-cím: bekelteto@hbkik.hu
Telefon: +36 52 500 710 / +36 52 500 745
web: www.hmbekeltetes.hu

2.4. Tárhelyszolgáltató

A szatmari.hu weboldal tárhelyszolgáltatója a szolgáltató Szatmári Kft. (lásd. 2 pont)

2.5. A Szolgáltató hivatalos weblapja/a Webáruház

2.5.1. A Szolgáltató hivatalos weboldala: www.szatmari.hu

2.5.2. A hivatalos weboldalon kell közzétenni

- az ÁSZF-et, és módosításait
- Adatkezelési Tájékoztatót, és módosításait,
- az impresszumot,
- a termékek és szolgáltatások részletes leírásait,
- az Ügyfélszolgálat elérhetőségeit, valamint nyitvatartási rendjét, az egyes ünnepnapok körüli eltérő munkarend szerinti nyitvatartást is beleértve,
- a Szolgáltató adatvédelmi ügyekben kapcsolattartásra kijelölt személy nevét és elérhetőségeit,
- azokat a közleményeket, amelyek közzétételére a Szolgáltatót jogszabály kötelezi.

2.5.3. A hivatalos weboldal/Webáruház használatának alapvető szabályai:

- A Webáruház fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, a Webáruház által foglalt minden más domain névre, annak aloldalaira, valamint az internetes reklámfelületeire.
- Tilos minden olyan tevékenység, amely a Webáruház adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Webáruház külön írásbeli engedélyt adott.
- Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Webáruház által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Webáruház adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülníni.

2.6. A Vevő és a Felhasználó

2.6.1. Az ÁSZF alkalmazása tekintetében

- **Felhasználó:** az a természetes személy, vagy jogi személy, illetve jogszabály által polgári jogi jogalanyisággal felruházott nem jogi szervezet (a továbbiakban: Szervezet), aki, vagy amely a Szolgáltató weblapjának látogatója, vagy Termékeinek vásárlója, használója.
- **Vevő/Vásárló:** az a Felhasználó, aki, vagy amely a Szolgáltató Termékét megvásárolja. természetes személy esetén feltétel a 18. életév betöltése, a

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

- **Szállítási címzett:** a Vevőtől eltérő természetes személy vagy Szervezet, akinek vagy amelynek postai kézbesítési címe a Vevő a Szolgáltató küldeményének kézbesítését kéri.
- **Fogyasztó:** Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.

A fogyasztókra vonatkozó speciális szabályokat a KKV-k hibás teljesítéssel kapcsolatos ügyeire is alkalmazni kell, ha az adott ügy nem tartozik közvetlenül üzleti tevékenységükhöz.

- Mikrovállalkozás: <10 fő, max. 2 millió euró árbevétel/mérlegfőösszeg.
- Kisvállalkozás: <50 fő, max. 10 millió euró árbevétel/mérlegfőösszeg.
- Középvállalkozás: <250 fő, max. 50 millió euró árbevétel vagy 43 millió euró mérlegfőösszeg.

A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

- **Fogyasztói minőség meghatározása:** A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában fogyasztónak minősül az a természetes személy, aki a szerződést önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célból köti meg. A mikro-, kis- és középvállalkozások (a továbbiakban: KKV) – a 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseivel összhangban – nem minősülnek általános értelemben fogyasztónak. KKV kizárólag az alábbi esetekben minősülhet fogyasztónak:

- amennyiben közszolgáltatást vesz igénybe; vagy
- amennyiben a kereskedelemről szóló jogszabályok szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ vagy vesz igénybe.

A KKV nem minősül fogyasztónak, amennyiben a szerződés tárgya a KKV gazdasági vagy szakmai tevékenységéhez közvetlenül kapcsolódik, ideértve különösen a termelési, szolgáltatási, üzemi vagy üzletszerű felhasználásra szolgáló termékeket és szolgáltatásokat.

A fogyasztói minőség fennállását – jogvita esetén – a szerződéskötés célja, a termék vagy szolgáltatás jellege, valamint a felhasználás körülményei alapján kell megítélni. A jelen pont rendelkezései nem érintik a békéltető testületi eljárásokra, valamint az egyéb, jogszabály által biztosított fogyasztóvédelmi jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó különös szabályokat.

- **Termék:** a Szolgáltató által a webáruházban értékesítésre felkínált áru vagy szolgáltatás.
- **Digitális elemeket tartalmazó áru:** ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában, vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit
- **Digitális tartalom:** digitális formában előállított vagy szolgáltatott adat
- **Funkcionalitás:** a digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy a céljának megfelelő funkciókat betöltse
- **Interoperabilitás:** a digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni olyan hardverrel és szoftverrel, amely eltér attól, amellyel az azonos típusú árukat, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják
- **Kompatibilitás:** a digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy - átalakítás szükségessége nélkül - együtt tudjon működni olyan hardverrel vagy szoftverrel, amellyel az azonos típusú árukat, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják
- **Hibás ár:** 0 Ft-os ár, nyilvánvalóan aránytalan vagy a kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár (pl.: 5000 Ft-os termék esetén a 10 %-os kedvezmény feltüntetése mellett 500 Ft-ért kínált termék).
- **Webáruház/Szolgáltató:** www.szatmari.hu/Szatmári Kft.
- **Honlap:** www.szatmari.hu

3. Általános rendelkezések

3.1. A Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében.

3.2. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül. A weboldallal és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

3.3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a harmadik személyek által létrehozott vagy közzétett tartalmakért, amelyeket harmadik személyek töltöttek fel Szolgáltató rendszerébe, vagy amelyekre a weboldalak hivatkoznak.

3.4. A Szolgáltató nem vállal felelősséget továbbá azon webhelyekért, amelyekre a Felhasználók által elhelyezett linkek stb. mutatnak. Amennyiben az ilyen módon közzétett linkekkel kapcsolatosan bármilyen probléma merül fel, Szolgáltató kizárja felelősségét minden tekintetben, és a folyamatban lévő szolgáltatás díja is teljes mértékben megilleti.

3.5. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a weboldal tartalmát bármikor módosítsa, vagy hozzáférhetőségét a jelen ÁSZF-ben foglaltak betartásával megszüntesse. A Szolgáltató nem garantálja, hogy a weboldalakhoz való hozzáférés zökkenőmentes. A hozzáférés

Szolgáltatónak fel nem róható hibáiból, a Szolgáltató éves 99,9%-os rendelkezésre állási vállalását meghaladó esetleges üzemzavarokból eredő károkért való felelősséget a Szolgáltató kizárja.

4. A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai

4.1. A Webáruházban található termékek és kapcsolódó szolgáltatások képezik a Szolgáltató és a vásárlók közötti szerződés tárgyát. A webáruházban található termékek egyedi jellemzői a termékoldalon találhatóak. A termék mellett található vételár forintban értendő és mindig a kiválasztott termék bruttó ára. A termék ára a mindenkori hatályos jogszabálynak megfelelő mértékű magyar általános forgalmi adót tartalmazza.

5. Vásárlás a Webáruházban

5.1. Általános szabályok

5.1.1. A Webáruházban megkötött adásvételi szerződés nyelve magyar. A Szolgáltató Webáruház nem veti alá magát magatartási kódex rendelkezéseinek.

5.1.2. A Honlapon közölt információk nem minősülnek a Webáruház részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. Jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén a jogszabály alapján Ön minősül ajánlattevőnek, a Webáruház az Ön ajánlatát elfogadja és így jön létre közöttünk a szerződés.

5.1.3. A Honlapon keresztül leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így az Ön és a Webáruház közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Webáruház nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

5.1.4. A megrendelések leadása kizárólag elektronikus úton lehetséges. Telefonon, e-mailen, levélben rendelés leadására nincs lehetőség, az ilyen módon érkezett megrendeléseket a Webáruház nem tudja teljesíteni.

5.1.5. Ön a Honlap használata során tanúsított ráutaló magatartásával (pl. jelölőnégyzet bejelölése és/vagy megrendelést indító gomb leklikkelése) tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat és a konkrét Termék(ek) megvásárlására vonatkozó egyedi feltételeket.

5.1.6. Amennyiben jelen az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit tekintjük alkalmazandóak.

5.2. Regisztráció

5.2.1. A Webáruházban lehetősége van regisztrálni, vagy regisztráció nélkül vásárolni. A regisztrációval gyorsabban tud a következő alkalommal a webáruházban vásárolni, naprakész lehet a rendelései állapotát illetően és figyelemmel kísérheti korábbi rendeléseit. Amennyiben regisztrál, akkor a regisztrációhoz szükséges adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban. Amennyiben Ön már regisztrált vásárlónk, abban az esetben a bejelentkezéshez szükséges adatok megadásával tovább léphet. Ha a

regisztráció nélküli vásárlás mellett dönt, akkor a számlázási és szállítási adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban.

5.2.2. Az ügyfél felel a saját fiókjába történő belépésért, annak adott esetben történő automatikussá tételéért és a belépéshez szükséges jelszó meghatározásáért, megadásáért, valamint annak harmadik személy részére történő esetleges továbbításáért, hozzáférhetővé tételéért. Az ezekből eredő mindennemű felelősség az ügyfelet terheli. A saját fiókból leadott megrendelésért és az ahhoz kapcsolódó mindennemű, ügyféloldali tevékenységért a saját fiók tulajdonosa felel, a webáruház e-tekintetben felelősségét kizárja.

5.2.3. Ön jogosult a regisztrációjának törlését kérni a Honlapon meghatározott módon (pl. a felhasználói fiókjában vagy a kapcsolattartói email címünkre küldött üzenetével). Az üzenet megérkezését követően a Webáruház köteles haladéktalanul gondoskodni a regisztráció törléséről. Felhasználói adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből. Ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs mód.

5.3. A termék kiválasztása

5.3.1. A Vevő a kiválasztott termék nevére vagy fotójára kattintva megtekintheti a termék bővebb ismertetőjét. A termékfotón látható dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve abban az esetben, ahol a termékleírás azt külön kiemeli.

5.3.2. Önnek lehetősége van a Honlap felületén böngészni a Termékek között, melyeket különböző szempontok szerint mutatunk be Önnek. A termékkategória nevére kattintva a benne szereplő Termékek listája megjelenik. Ön a Termékek nevére, fotójára klikkelve tájékozódhat a Termék lényeges tulajdonságairól, részletes jellemzőiről, áráról.

5.3.3. A webáruházban található ábrák, fényképek és termékfotók megjelenítésével folyamatosan törekszünk arra, hogy a webáruházban lévő fényképek minél élethűbb megjelenést biztosítsanak. Ennek ellenére előfordulhat, hogy az ábrák, fényképek és termékfotók színei az emberi szem számára másképp jelennek meg, mint az informatikai eszközökön. Az eltérések az Ön által használt számítógép vagy egyéb eszköz színelbontásától, színmegjelenítés módjától, fényviszonyoktól is függhetnek. Ezen eltérések miatt a Webáruház nem vállal semmiféle felelősséget.

5.4. A termék kosárba helyezése

5.4.1. A termék darabszámának megadását követően a vásárló a KOSÁR gombra kattintva tudja egy virtuális kosárba helyezni a terméket. A termék kosárba helyezésével még nem jön létre fizetési kötelezettség. Amennyiben szeretne további terméket a kosárba helyezni, tegye a kosárba a továbbiakban megvásárolni kívánt terméket, vagy termékeket. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

5.5. A kosár tartalmának megtekintése

5.5.1. A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, abban az esetben a DARABSZÁM oszlopban található adatbeviteli mezőbe írja be a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd nyomja meg az Enter gombot. Amennyiben törölni kívánja a kosárban található termékeket, akkor nyomja meg a TÖRLÉS (kuka ikon) gombot.

Amennyiben nem szeretne további terméket vásárolni és a termék, vagy termékek darabszámának és árának ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben kattintson a TOVÁBB AZ ADATEGYEZTETÉSHEZ gombra.

5.6. A vásárlással, szállítással és fizetéssel kapcsolatos adatok megadása

5.6.1. A rendelés során a számlázással kapcsolatos adatok (név, cím, e-mail cím, telefonszám) megadása szükséges. Amennyiben számlázási és a szállítási adatok eltérőek, a szállítási adatokat meg kell adni. A rendelési adatok megadása során Önnek lehetősége van a termék átvételi módját, és a termék fizetési módját kiválasztani. A MEGJEGYZÉS szövegdobozba tetszőlegesen adhat meg információkat a rendelésével kapcsolatban.

5.6.2. A vásárlók e-mail címének tárolására az Árukereső (Online Comparison Shopping Kft. (1074 Budapest, Rákóczi út 70-72., Adószám: 24868291-2-42, Cégjegyzékszám: 01-09-186759) adatfeldolgozó megbízással rendelkezik a Megbízható Bolt Programhoz kapcsolódó vásárlói elégedettség-felmérés céljából. Az itt történő vásárlások után a vásárló e-mail címe az Árukereső részére továbbításra kerül. Az adattovábbítás célja: vásárlói visszajelzés igénylése és megjelenítése. Az adatfeldolgozásra így továbbított átadott e-mail címet, mint személyes adatot utasításunkra az Online Comparison Shopping Kft. kezeli, megfelelő írásbeli szerződés és adatvédelmi feltételek mellett. Az adatok kezelésével és biztonságával kapcsolatban az Árukereső adatvédelmi tájékoztatója ad részletes információt.

5.7. A rendelés ellenőrzése

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

5.8. A rendelés véglegesítése

5.8.1. Amennyiben a rendelés ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben a MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE gomb megnyomásával küldje el rendelését. A rendelés elküldésével elfogadja a webáruház Általános Szerződési Feltételeit és tudomásul veszi, hogy a rendelés fizetési kötelezettséggel jár.

5.8.2. A Webáruházban történő rendelések esetén a Vásárló tekinthető ajánlattevőnek, így a Vásárló és a Szolgáltató közötti szerződéskötés abban az esetben jön létre, mikor a Szolgáltató az webáruházon keresztül történt ajánlattételt elfogadja.

5.8.3. A webáruház által küldött automatikus rendelés visszaigazoló email nem tekinthető az ajánlattétel elfogadásának.

5.9. Árak

5.9.1. Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyek a webáruházban a termékek mellett találhatók. Az árak bruttó árak, az ÁFÁ-t tartalmazzák. Az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Szerződési Feltételek között is megtalálható.

5.9.2. Az áraink kizárólag online megrendelés esetén érvényesek, az üzleteink árai ettől eltérhetnek.

5.9.3. Egyes termékek, a világpiac és a deviza árváltozásoknak megfelelően, napi árakkal kerülnek értékesítésre, ezért bár a terméklistában feltüntetésre kerülnek, az árakat csak az Ügyfélszolgálat tudja Önnek megküldeni az Ön megkeresése alapján.

5.9.4. Az termékek és szolgáltatások árainak feltüntetése és a fizetés magyar Forint pénznemben történnek.

5.9.5. Amennyiben a jelen ÁSZF másképp nem rendelkezik, minden áru esetében a magyarországi általános forgalmi adó (ÁFA) alkalmazandó.

5.10. Eljárás hibás ár esetén

5.10.1. Minden igyekezetünk ellenére előfordulhat, hogy a Webáruházban a termék hibás áron szerepel. Hibás áron nem áll módunkban a rendelést elfogadni és kiszállítani. A termék hibás áron történő megrendelése esetén a Szolgáltató és a Vásárló között nem jön létre szerződés.

5.10.2. Hibás áron történő rendelés esetén is az automatikus visszaigazoló e-mailt elküldi a rendszerünk, amely azonban még nem tekinthető a rendelés elfogadásának. Ebben az esetben a rendelés visszaigazolásáról értesítő e-mailt (lásd 5.12. pont) a Szolgáltató nem küldi meg a Vevő részére, ugyanis a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a Vevőt az új adatokról.

5.10.3. Hibás ár feltüntetése esetén Szolgáltató felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely információ birtokában a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

5.10.4. Nyilvánvalóan hibás ár lehet az alábbi három esetben:

- 0 Ft-os árat tüntet fel a Webáruház egy vagy több Terméknél,
- kedvezményes, de a kedvezmény tényleges mértékének nem megfelelően csökkentett árat tüntet fel a Webáruház egy vagy több Terméknél,
- a tényleges árszállítás szándéka nélkül, hibásan kikerülő árat tüntet fel a Webáruház egy vagy több Terméknél, mely a kedvezményes piaci árszintnél is alacsonyabb.

5.10.5. Ilyen esetekben a Webáruház az alábbiakra jogosult:

- a) nem fogadja el (elutasítja) az Ön a Webáruház szerződéses akaratától eltérő tartalommal (irreálisan alacsony árral) létrejött ajánlatát és
- b) választása szerint a valós szerződéses akaratának már megfelelő áron tesz ajánlattételi felhívást Önnek (Ön nem köteles ezen az új áron új megrendelést leadni felénk), vagy
- c) vagy a téves áron indult ajánlattételi folyamat eredménytelenül lezárultnak minősül és a szerződés nem jön létre.

5.10.6. A kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A Webáruház tehát feltételezi a Vásárlóról, hogy rendelésekor a tudatos fogyasztótól elvárhatóak alapján jár el, tehát tisztában van a megrendelni kívánt Termék tulajdonságával, jellemzőivel, és piaci árszintjével, így azzal is, ha a Terméknek a Webáruház által feltüntetett ára nyilvánvalóan túl alacsony.

5.11. A rendelés feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 17 óráig történik. Természetesen a Vásárló ezen időintervallumon kívül is leadhatja a megrendelését, amely a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

5.12. A rendelés teljesítése

5.12.1. A megrendelt termékeket lehetőség szerint 2-7 munkanapon belül kiszállítjuk. Amennyiben a Szolgáltató, a szerződésben megjelölt terméket azért nem tudja kiszállítani, mert az nem áll rendelkezésére, abban az esetben a Vevőt erről a tényről köteles haladéktalanul tájékoztatni, illetve a már kifizetésre került összeget a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 14 (tizennégy) napnál nem később a fogyasztó részére visszatéríteni.

5.13. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

5.13.1. A rendelés során a Vevőnek folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére. Amennyiben Ön a javítani kívánt adatlapon már tovább lépett, de még nem véglegesítette a rendelését, abban az esetben célszerű a böngésző vissza gombjára kattintani a kívánt oldal megjelenéséig, ahol a módosítást már el tudja végezni. Ha a rendelés elküldése után szeretne módosítani a megadott adatokon, akkor a fentebb megadott elérhetőségek egyikén tudja jelezni módosítási szándékát.

5.13.2. Ön a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul megadott adatokból eredő Vásárlót érő károkért nem vonható felelősségre. A rendelés során pontatlanul megadott email cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét.

5.14. Rendelés visszaigazolás

5.14.1. Minden rendelésről e-mail visszajelzést küldünk. Ez azt jelenti, hogy a rendelés feladását követően egy automatikus e-mailt kap a rendelés beérkezéséről és később egyet a várható szállítási időpontról, vagy a rendelés elfogadásának tényéről. A rendelés visszaigazolás minden esetben tartalmazza a rendelés azonosítóját, a választott átvételi és fizetési módot, a rendelés értékét, a szállítási feltételeket, termék megnevezését és darabszámot, valamint a felhasználó szállítási (név, cím, telefonszám) és számlázási (név, cím) adatait, a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató, valamint az elállási nyilatkozat dokumentumokat.

5.14.2. Amennyiben a visszaigazolás – mely tartalmazza a megrendelés feltételeit – nem érkezik meg, a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól. Telefonos egyeztetés esetén hívja a webáruház telefonszámát, vagy az e-mailben található telefonszámok bármelyikét.

5.14.3. A Szolgáltató köteles a Vevő részére a megrendelést késedelem nélkül - 48 órán belül - visszaigazolni. Amennyiben ez nem történik meg, abban az esetben a Vevőt nem köti a megrendelése és nem köteles a kiszállított terméket átvenni.

5.14.4. Az oldalunk nem jelez készletet, készlet információval kapcsolatban minden esetben manuálisan történik a visszaigazolás. A rendelések kiszolgálása központi készletről történik, minden esetben ki kell várni a központból való kiszállítást a bolti átvételhez is, amely általánosan 2 munkanapot vesz igénybe.

5.15. Számla- E- számla

5.15.1.A Webáruház a 2007. évi CXXVII. törvény 175. §. szerinti elektronikus számlát állít ki az Ön vásárlásáról és a számlát e-mailben küldi el Önnek és/vagy a csomagban helyezi el. A Webáruház elektronikus számlát állít ki Önnek és Ön az ÁSZF elfogadásával beleegyezik ebbe.

6. Fizetési módok

A Webáruház – az általa elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Vásárló állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi szolgáltató letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.

6.1. Készpénz – Kézbesítéskor/átvételekor történő fizetés (utánvét)

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

6.1.2. Utánvétes fizetési mód választása esetén a megrendelt Termék ellenértékét a Vevő közvetlenül a Termék kézbesítését végző futárszolgáltatónak, vagy az áruházban a személyes átvétel során készpénzben vagy bankkártyával fizeti meg.

6.2. Közvetlen banki átutalás

6.2.1. Amennyiben a megrendelt termék árát banki átutalással szeretné kiegyenlíteni, abban az esetben válassza a Banki átutalás fizetési módot. A megjegyzés rovatba írja be a nevét és a rendelési azonosítót. Az átutaláshoz szükséges adatok (Kedvezményezett neve, Kedvezményezett bankszámlaszáma, Kedvezményezett bankja) megtalálhatók a webáruházat működtető vállalkozás adatai között.

6.3. Bankkártyás fizetés

6.3.1. A bankkártyás fizetés egy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltató közreműködésével biztosított, bankkártya elfogadásához kötött fizetési mód, amelynek alapján a Vevő a bankkártya adatai (bankkártya száma, lejárat dátuma, CVC kód), valamint egy működő e-mail címe megadásával kezdeményezi a Termék megfizetését.

6.3.2. A Vevő bankkártya adatai a Szolgáltatónál nem kerülnek rögzítésre és ezen bankkártya adatokról a Szolgáltató semmilyen módon nem szerezhet tudomást.

6.3.4. A bankkártyás fizetés a Vevő részére nem jár többletkiadással. A tranzakció költségeit a Szolgáltató a pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződés szerint viseli.

6.3.5. A sikeres fizetés tényéről a Vevő minden esetben a hagyományos bankkártyás fizetéssel megegyező csatornákon keresztül a pénzügyi szolgáltatótól kap értesítést.

Bankkártyás fizetési rendszert biztosító adatfeldolgozó társaság	
Név	SimplePay Zrt.

Székhely	1143 Budapest, Hungária körút 17-19.
Weboldal	https://simplepay.hu/
Email cím	itsupport@otpmobil.com
Továbbított adatok köre	Vásárló neve, email cím, számlázási cím, vásárlás adatai
Az adattovábbítás célja	online fizetés



Melyek a bankkártyás fizetés lépései?

- Válassza ki a megrendelni kívánt terméket, melynek összegét bankkártyás fizetéssel kívánja teljesíteni. A fizetési módok közül válassza ki a bankkártyás fizetési módot.
- Ezt követően átirányítjuk a megadott Bank biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a kártyaadatokat tudja megadni a fizetés megkezdéséhez.
- A kártyaadatok megadását követően a Fizetés gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót.
- A fizetést követően Ön visszatér a webáruházunk oldalára, ahol a tranzakció eredményéről kap visszaigazolást.
- A sikeres tranzakciót követően – ez a bankkártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni engedélyezést jelenti – a kiválasztott Bank elindítja a Vevő kártyájának megterhelését a kiválasztott áru(k) ellenértékével.

6.5. Teendők sikertelen fizetés esetén

Milyen esetben lehet sikertelen egy tranzakció?

Általában a kártyát kibocsátó bank által el nem fogadott fizetési megbízás; de bankkártya használat esetében ez lehet olyan okból is, hogy távközlési vagy informatikai hiba miatt az engedélykérés nem jut el a kártyát kibocsátó bankhoz.

Kártya jellegű hiba

- A kártya nem alkalmas internetes fizetésre.
- A kártya internetes használata számlavezető bank által tiltott.
- A kártyahasználat tiltott.
- A kártyaadatok (kártyaszám, lejárat, aláíráscsík) hibásan lettek megadva.
- A kártya lejárt.

Számla jellegű hiba

- Nincs fedezet a tranzakció végrehajtásához.

- A tranzakció összege meghaladja a kártya vásárlási limitét.
- Kapcsolati jellegű hiba
- A tranzakció során valószínűleg megszakadt a vonal. Kérjük, próbáld meg újra.
- A tranzakció időtúllépés miatt sikertelen volt. Kérjük, próbáld meg újra.

Technikai jellegű hiba

Amennyiben a fizetőoldalról nem tér vissza a kereskedő/szolgáltató oldalára, a tranzakció sikertelen.

Amennyiben a fizetőoldalról visszatér, de a böngésző "back", "reload" illetve "refresh" segítségével visszatér a fizetőoldalra, tranzakciót a rendszer biztonsági okokból automatikusan visszautasítja

Mi a teendő a fizetés sikertelensége esetén?

A tranzakcióról minden esetben generálódik egy tranzakcióazonosító, melyet javasunk feljegyezni. Amennyiben a fizetési kísérlet során tranzakció banki oldalról visszautasításra kerül, kérjük, vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

Miért a számlavezető bankkal kell felvenni a kapcsolatot a fizetés sikertelensége esetén?

A kártyaellenőrzés során a számlavezető (kártyakibocsátó) bank értesíti az összeget beszedő webáruház bankját, hogy a tranzakció elvégezhető-e. Más bank ügyfelének az elfogadó bank nem adhat ki bizalmas információkat, arra csak a kártyabirtokost azonosító banknak van joga.

Ez a jelenség olyan esetben fordulhat elő, ha a kártya ellenőrzése megtörtént a fizetőoldalon, azonban Ön nem tért vissza a webáruházunk internetes oldalára. A tranzakció ebben az esetben befejezetlennek, így automatikusan sikertelennek minősül. Ilyen esetben az összeg nem kerül terhelésre kártyáján, a foglalás feloldásra kerül.

6.6. Bankkártyás fizetés OTP Simplepay

Online vásárlás során választható bankkártyás fizetési opcióként a SimplePay egyszerű és biztonságos szolgáltatása. A vásárlóink a SimplePay felületén fizethetik ki az online megvásárolni kívánt terméket vagy szolgáltatást.

A fizetés folyamata megegyezik a bankok hasonló szolgáltatásainál kínált eljárással: internetes fizetés közben a SimplePay opciót választva, majd a bankkártya adatokat megadva jut el a vásárló a termék vagy szolgáltatás megszerzéséig. A felhasználó kártyabirtokos biztonságát szem előtt tartva a SimplePay folyamatosan figyeli a tranzakciókat, így garantálva az online fizetési folyamat biztonságát.

A Vevő és Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató adatkezelő által a Webáruház felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére.

Név	OTP Mobil Kft.
Székhely	1143 Budapest, Hungária körút 17-19.

Weboldal	https://simplepay.hu/
Email cím	itsupport@otpmobil.com
Továbbított adatok köre	Vásárló neve, email cím, számlázási cím, vásárlás adatai
Az adattovábbítás célja	online fizetés

Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <http://simplepay.hu/vasarlo-off>

7. Termék ellenőrzése

A Vevő minden esetben köteles az áru sértetlenségét kézhezvételekor ellenőrizni. Ha futár jelenlétében történik az ellenőrzés és a termék sérült, akkor ne vegye át a terméket, készíttessen a fuvarozó társaság munkatársával jegyzőkönyvet. Mennyiségi reklamáció, illetve sérülés miatti reklamáció akkor fogadható el maradéktalanul, ha a csomag felbontásáról videofelvétel készül, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt (tehát a csomag minden oldala felvételre kerül), és a felvétel vágatlanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

8. Szállítási módok, kárveszély átszállás

8.1. Személyes átvétel

Személyes átvételre a Szatmári Kft valamennyi üzletházában lehetőség van: <https://www.szatmari.hu/aruhazak>

8.2. Kárveszély átszállása

Ha a Vásárló Fogasztónak minősül és a Webáruház vállalja a Termék(ek) Fogasztóhoz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a Vásárlóra, amikor a Vásárló vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a Termék(ek)et. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a Vásárlóra, ha a fuvarozót a Vásárló bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem a Webáruház ajánlotta.

8.3. Kiszállítás, készlet

Az oldalunk nem jelez készletet, készlet információval kapcsolatban minden esetben manuálisan történik a visszaigazolás. A rendelések kiszolgálása központi készletről történik, minden esetben ki kell várni a központból való kiszállítást a bolti átvételhez is, amely általánosan négy munkanapot vesz igénybe.

8.4. A szállítástól való elállás

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

8.8. Visszatartási jogosultság

8.8.1. Amennyiben Ön korábban már a megrendelt Terméket nem vette át (az elállási jog gyakorlását kivéve), vagy a Termék nem kereste jelzéssel érkezett vissza a Webáruházhoz, a

Webáruház a vételár és a szállítási költségek előre történő megfizetéséhez kötheti a megrendelés teljesítését.

8.8.2. A Webáruháznak jogában áll visszatartani a Termék(ek) átadását, amíg meg nem győződik arról, hogy Ön a Termék árát sikeresen megfizette az elektronikus fizetési megoldás igénybevételével (beleértve azt az esetet, amikor az átutalással fizetett Termék esetén a Vásárló tagállama szerinti pénznemben utalja át a vételárat és az átváltás, valamint a banki költségek miatt a Webáruházhoz nem érkezik meg a vételár és a szállítási díj alapján meghatározott összeg). A Webáruház a vételár kiegészítésére hívja fel a Vásárlót, ha a Termék árának megfizetésére nem teljes mértékben került sor.

A Fogyasztói tájékoztató a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet alapján

Az e pontban ismertetett jogok a fogyasztónak minősülő Vásárlókat illetik meg.

Ki az a fogyasztó?

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősülnek fogyasztónak az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. (a továbbiakban: a Fogyasztó)

Amyennyiben jelen ÁSZF a termék vételárának fogyasztó részére történő visszafizetésről rendelkezik, a jótállási jegyen, ennek hiányában a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat téríti vissza.

9. Az elállási jog

9.1. Az elállási jog ismertetése

9.1.1. A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 20. § alapján jogosult az áru átvételét követő 14 napon belül indokolás nélkül elállni a vásárlástól. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a fogyasztó által kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb a fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríteni a fogyasztó részére. A Szolgáltató az elállási jog érvényesítése során a fogyasztó által kifizetett teljes összeget - ideértve a kiszállítási költséget is - visszafizeti a fogyasztó részére.

9.1.2. Amennyiben a Szolgáltató az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az elállási vagy felmondási idő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra vagy felmondásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap. Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tétel vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a Fogyasztó az elállási joggal.

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

9.1.4. A fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát. A Fogyasztó elállási szándéknak bejelentésére felhasználhatja a Webáruház láblécében található elállási iratmintát.

9.2. Elállási / Felmondási nyilatkozat minta

9.2.1. A Fogyasztó elállási szándéknak bejelentésére felhasználhatja a Webáruház láblécében vagy a visszaigazoló e-mailekben található elállási mintát.

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

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározottak szerint gyakorolja.

9.3. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

h) a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

- i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

9.4. A Szolgáltató kötelezettségei a fogyasztó elállása, vagy felmondása esetén

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

9.4.2. A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelő elállás, vagy felmondás esetén a Szolgáltató a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

9.4.3. Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. A Szolgáltató jogosult a fogyasztó által kifizetett teljes összeg visszafizetését mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte. Nem illeti meg a Szolgáltatót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

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

Mikor lesz érvényes az elállási jog gyakorlása, mire figyeljen a fogyasztó?

9.4.5. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon)

elküldi a Webáruház részére, vagy személyesen eljuttatja a Szatmári Kft. bármely üzletébe. Amennyiben a Fogyasztó postai úton küldi meg elállási nyilatkozatát, akkor a postára adás dátumát, amennyiben e-mailen keresztül, akkor az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Webáruház a határidő számítás szempontjából. Javasoljuk, hogy a Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma, különös tekintettel az alábbiakra (bizonyítási teher).

Melyik félen van a bizonyítási teher?

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

9.5. A fogyasztó kötelezettségei elállás vagy felmondása esetén

9.5.1. Amennyiben a fogyasztó élni kíván az indoklás nélküli elállási joggal, abban az esetben köteles az elállási szándékát tartalmazó elállási nyilatkozatot a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül az Ügyfélszolgálat részére elküldeni:

9.5.2. Amennyiben a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően élni szeretne az elállási jogával, úgy köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül a Szolgáltató által megjelölt címre visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, illetve a Szolgáltató üzletébe személyesen visszavinni. A határidő betartottnak minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

9.5.3. A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket, kivéve, ha a Szolgáltató vállalja ennek a költség viselését. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. Webáruházunk esetében a Szolgáltató nem vállalja át az áru visszaszállítási költségét, így az a vásárlót terheli.

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

9.5.5. A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a fogyasztót nem tájékoztatja az elállási jogról.

Milyen esetben nem illeti meg a fogyasztót a termék teljes vételára?

9.5.6. A Szolgáltató a túlhasznált, értékesítésre nem alkalmas Terméktől való elállás esetén nem téríti vissza a teljes vételárát.

9.5.7. A Termék átvételét követő 14 nap célja, hogy a Vásárló a rendeltetésszerű használat keretein belül meggyőződhessen a termék tulajdonságairól és annak működéséről. Ha ez idő alatt a terméket a rendeltetésszerű kipróbáláson kívül „túlhasználják”, a Szolgáltató hivatkozhat arra, hogy a túlhasználat miatt nem téríti vissza a teljes vételára, és érvényesíti a túlhasználat miatt keletkezett amortizációs értékcsökkenés levonását. A Szolgáltató a visszaérkezett áru amortizációjának mértékét, jegyzőkönyvben és videó felvételen vagy fényképen rögzíti.

Kit terhel a visszaküldés költsége?

9.5.8. A Terméknek a Webáruház címére történő visszaküldésének költsége a Vásárlót/Fogyasztót terheli, kivéve, ha a Webáruház vállalta e költségek viselését. A Webáruház azonban nem vállalja át a visszaszállítás lebonyolítását, illetve költségét a Fogyasztótól. A Webáruház az utánvéttel vagy portósan visszaküldött csomagot nem veszi át. A Termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Mikor tartjuk vissza a visszajáró vételárat?

9.5.9. A Webáruház jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a Terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Webáruház a korábbi időpontot veszi figyelembe.

Milyen módon fizetjük meg a fogyasztónak a visszajáró összeget?

9.5.10. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Webáruház, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, például az elállási nyilatkozatán megadja a bankszámlaszámát és a kedvezményezett nevét. Az ilyen visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

9.5.11. A pénz visszatérítésének leggyorsabb és legbiztonságosabb módja a banki átutalás, így mindenképp javasoljuk az elállásnál a banki visszautalás választását. Amennyiben a visszatérítést minél gyorsabban bankszámlára utalással szeretné, úgy kérjük, ne felejtse el bankszámlaszámát az elállási nyilatkozatában vagy (elektronikus) levelében megadni részünkre.

10. Kellékszavatosság

Szavatosság vagy jótállás?

A jótállás és a szavatossági jogok egymás mellett érvényesülnek. Alapvető különbség köztük, hogy jótállás esetén a Fogyasztó számára kedvezőbben vannak megállapítva a bizonyítási teher szabályai.

10.1. Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

10.1.1. Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Mikor hibás a teljesítés?

10.1.2. 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.

10.1.3. Nem minősül hibás teljesítésnek az, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy ismernie kellett.

10.1.4. Fogyasztói szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 1 éven belül a Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában

megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

10.2. Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

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

10.3. Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kettő éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

10.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

10.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

10.5.1. A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

10.5.2. A szavatossággal kapcsolatban rendelkezésére áll a Vásárlónak az a lehetősége, hogy bizonyos esetekben már az első javítást vagy cserét követően visszakérhető a vételár.

10.5.3. Szavatossági és jótállási igény érvényesítése esetén, ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a kereskedő a fogyasztót köteles tájékoztatni a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

10.5.4. A vételárat az alábbi esetekben a szavatossággal érintett termékeknél (ilyenek például a ruhák, a cipők és a 10 ezer forintnál olcsóbb műszaki cikkek) is vissza lehet kérni már az első javítás vagy csere után.

- a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy azt a Kormányrendeletben meghatározottak szerint megtagadta, vagy megsértette a kicserélt áru visszavételére vonatkozó költségviselési kötelezettségét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy

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

Amennyiben pedig a fogyasztó gyakorolja a szerződés megszüntetésére vonatkozó jogát, a webáruház egyrészt köteles a termék visszaküldésével felmerülő költsége megtérítésére, másrészt a termék visszavételét követően haladéktalanul köteles visszatéríteni a termék vételárát is.

11. Termékszavatosság

11.1. Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

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

11.2. Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

11.2.1. Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

11.2.2. A Vásárló akkor jogosult a vételár arányos leszállítását igényelni vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a) az Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbi feltételeket,
 - a. az Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét,
 - b. ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.
- b) megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy az Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;

11.3. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

11.3.2. Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. A jótállási és a szavatossági jogok egymás mellett érvényesülnek. Alapvető különbség köztük, hogy jótállás esetén a Fogyasztó számára kedvezőbbek a bizonyítási teher szabályai.

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

11.3.4. A szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak

- a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak,
- b) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel
- c) alkalmasnak kell lennie a fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a vállalkozás tudomására hozott és amelyet a vállalkozás elfogadott
- d) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval – ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást
- e) biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.
- f) alkalmas legyen azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír
- g) rendelkezzen a fogyasztó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel – különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve a vállalkozás, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános – különösen hirdetésben vagy címkén tett – kijelentését
- h) rendelkezzen a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal – ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást
- i) feleljen meg a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

11.4. Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

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

Termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával, előállítójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

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

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

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

11.6.2. A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette a fogyasztó a hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

12. Jótállás

Amennyiben a gyártó vagy a Webáruház a termék szakszerű üzembehelyezését, vagy szakszerű üzemben tartását, időnkénti karbantartási kötelezettséget ír elő, ezen feltételek be nem tartása a jótállási jog elvesztésével jár.

12.1. Milyen esetben élhet Ön a jótállás jogával?

Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet; alapján jótállásra köteles.

12.2. Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

12.2.1. Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet; alapján jótállásra köteles.

12.2.2. Hibás teljesítés esetén a Vállalkozás a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) és a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján jótállásra köteles.

12.2.3. A vételárat az alábbi esetekben a szavatossággal érintett termékeknél (ilyenek például a ruhák, a cipők és a 10 ezer forintnál olcsóbb műszaki cikkek) is vissza lehet kérni már az első javítás vagy csere után.

- a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy azt a Kormányrendeletben meghatározottak szerint megtagadta, vagy megsértette a kicserélt áru visszavételére vonatkozó költségviselési kötelezettségét;

- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- d) a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

12.2.4. Amennyiben pedig a fogyasztó gyakorolja a szerződés megszüntetésére vonatkozó jogát, a webáruház egyrészt köteles a termék visszaküldésével felmerülő költsége megtérítésére, másrészt a termék visszavételét követően haladéktalanul köteles visszatéríteni a termék vételárát is.

12.2.5. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

12.2.6. Minden a webáruházunk által értékesített termék rendelkezik a hatályos jogszabályoknak és a gyártók kereskedelmi gyakorlatának megfelelő jótállással, kizárólag új, eredeti csomagolású, ellenőrzött forrásból származó termékeket, gyártói engedéllyel forgalmaz.

12.2.7. A webáruházunk által értékesített termékek esetében a vásárló a szállításkor minden olyan termékre, amely jótállással rendelkezik, különálló jótállási jegyet kap.

12.3. A jótállás érvényesítésének menete

12.3. A jótállás érvényesíthető közvetlenül a (a termék csomagolásában található gyártói jótállási jegy szerinti) gyártói szakszervizben, bejelenthető közvetlenül a Szatmári Kft. üzleteiben, székhelyén, telephelyein.

12.3.4. A jótállás időtartama a termék vételárának függvényében kettő vagy három év. A 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó vételár esetén 2 év, a 250 000 forintot meghaladó vételár esetén 3 év. A jótállási idő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a webáruházunk vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

<u>Termék vételára</u>	<u>Kötelező jótállási idő</u>
10.000,- Ft – 250. 000,- Ft	2 év
250. 000,- Ft – felett	3 év

12.3.5. Ha a jogszabályban meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a webáruházunk részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a webáruház köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni.

12.3.6. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Webáruház köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Webáruház köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

12.3.7. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a webáruház köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

12.3.8. Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény a webáruház részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a webáruház köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a webáruház köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

12.3.9. A fenti, harmincnapos kijavítási határidő az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

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

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

12.3.11. A vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont vásárlót a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatosság és a termékszavatosság jogosultságoktól függetlenül megilletik.

12.4. Kötelező jótállás körébe tartozó termékek

10/2024. (VI.28.) IM rendelet 1. számú melléklete alapján:

1. háztartási készülék, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja,

- mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, tüzelő-, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. villamos energiával működtetett konyhai kisgép, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpirító, kávéfőző, kávédaráló, tejhabosító, vízforraló, konyhai robotgép, turmixgép, elektromos húsdaráló, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, forrólevegős sütő, elektromos főzőedény, elektromos serpenyő, elektromos popcornkészítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, gyümölcsaszaló;
 3. gázkészülék, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
 4. motoros kerti gép és nem motoros kertészeti eszköz, így különösen kapálógép, gyepszellőztető, fűnyíró, fűkasza, tologató fűnyíró, kerti traktor;
 5. motoros kézi szerszám, így különösen láncfűrész, fűrógép, ütvefűrógép, sarokköszörű, körfűrész, gyalu;
 6. közlekedési eszköz, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, roller, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
 7. motoros vízi jármű;
 8. jogszabályban foglaltak szerint nyílt kategóriába sorolt pilóta nélküli légi jármű;
 9. nyílászáró, így különösen ablak, bel- és kültéri ajtó, garázsajtó;
 10. árnyékolástechnikai eszköz, így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, relaxa, napellenző, szalagfüggöny;
 11. kaputelefon, kamerás megfigyelőrendszer;
 12. garázskapu- és egyéb kapumeghajtás, vezérlés;
 13. biztonsági riasztó- és jelzőberendezés;
 14. elektronikus hírközlő végberendezés, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkció készülék;
 15. híradástechnikai készülék, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék, műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részeségei, televízió, projektor, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
 16. információtechnikai készülék, így különösen asztali számítógép, laptop, notebook, tablet, PDA, monitor, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, e-könyv olvasó, pendrive, memóriakártya, számítógép, zsebszámológép;
 17. irodatechnikai berendezés, így különösen fénymásoló, nyomtató, szkennel, iratmegsemmisítő, laminológép;
 18. írásvetítő és filmtechnikai berendezés, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
 19. világítástechnikai termék, így különösen lámpatest, fényforrás;
 20. villamos energiával működtetett szépségápolási eszköz, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epilátor, villanyborotva;

21. mérőműszer, generátor, tápegység, akkumulátor-töltő;
22. lőfegyver;
23. sporteszköz, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszköz;
24. bel- és kültéri bútor, fekvőmatrac;
25. a 24. pontba nem tartozó fürdőszobai berendezési tárgy, kültéri kád, valamint bel- és kültéri medence, így különösen szappanadagoló, csaptelep, zuhanyfej, zuhanykészlet, vécé, bidé, piszoár, öblítőtartály, mosdókagyló, zuhanytálca, zuhanyfal, zuhanyajtó, zuhanykabin, fürdőkád, bel- és kültéri masszázsmedence;
26. napkollektor, napelemrendszer;
27. villamos energiával működtetett játék, így különösen játék hoverboard, játék elektromos roller, pilóta nélküli játék légi jármű;
28. gyermekmegfigyelő berendezés, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiórzó;
29. bel- és kültéri gyermekjáték, különösen hinta, csúszda;
30. gyermekgondozási cikk, így különösen pelenkázó- vagy mosdató-állvány, babakocsi, magas és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
31. egészségmegőrző és gyógyászati termék és eszköz, így különösen elektromos masszírozó, elektromos fogkefe, mágneses termék, fényterápiás eszköz, inhalátor, lázmérő;
32. gyógyászati segédeszköz;
33. látásjavító eszköz, így különösen szemüveg, valamint napszemüveg;
34. optikai eszköz, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
35. hangszer;
36. óra és ékszer;
37. kedvtelésből tartott állatok villamos energiával működtetett felszerelése, így különösen etető, itató, szőrnyírógép, nyakörv, ajtó, nyomkövető, alomtálca;
38. kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikk tartozéka, alkotórésze.

12.5. Jótállási jegy

12.5.1. A Webáruház köteles a fogyasztási cikkel együtt, vagy a távollévők között kötött szerződésre tekintettel legkésőbb a fogyasztási cikk átadását vagy üzembe helyezését követő napon a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

12.5.2. A Webáruház a jótállási jegyen az alábbiakat tünteti fel:

- a) a Webáruház nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,
- c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a Webáruházzal,
- d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk Fogyasztó részére történő átadásának vagy – a Webáruház, vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,
- e) a Fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá

f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a Fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

g) a Webáruház bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, az elektronikus úton átadott jótállási jegy kivételével, valamint

h) a fogyasztási cikk fogyasztó által fizetett vételárát,

i) a Webáruház, vagy közreműködője által a fogyasztási cikk üzembe helyezése után az üzemben tartás, illetőleg az esetleges időszakonként kötelező karbantartás előírásait, amennyiben azok jótállás feltételi.

12.5.3. A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

12.6. A Webáruház az 50.000 forint eladási árat meg nem haladó tartós fogyasztási cikkek esetén nem köteles a jótállási jegy kiállítására, azonban azt továbbra is változatlanul lehetősége van kiállítani és átadni a fogyasztó részére.

12.6.1. Amennyiben a Webáruház él a 151/2003. Korm. rendeletben foglalt lehetőségével, és nem állít ki jótállási jegyet, a jótállási jegy bizonyos tartalmi elemeiről ebben az esetben tájékoztatnia kell a fogyasztót.

12.6.2. A 151/2003. Korm. rendelet alapján a jótállási határidő végéig jól olvasható formában maradónak kell tájékoztatnia a fogyasztót a következőkről:

1. fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezéséről és típusáról, valamint a gyártási számáról (ha rendelkezésre áll),
2. fogyasztó jótállásból eredő jogairól, azok érvényesíthetőségének határidejéről, helyéről és feltételeiről,
3. annak lehetőségéről, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

12.6.3. A jótállási jegy kiállítása alóli mentesség nem érinti a vállalkozások jótállásra való kötelezettségét; a jótállásból eredő jogok az általános szabályok szerint, az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

13. Vásárlás utáni ügyfélszolgálat

A vásárló a megrendelést követően az Ügyfélszolgálat elérhetőségén keresztül veheti fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval garancia, jótállás, elállás vagy egyéb a rendeléssel, vagy a megrendelt termékkel kapcsolatban.

Mikor tehet panaszt az Ügyfélszolgálaton?

Ön panaszt tehet a Webáruháznál a Webáruháznak és minden, a Webáruház érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, ami a Termék(ek)nek Ön részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

13.1. Panaszügyintézés lehetőségeinek ismertetése

Panaszügyintézés az ügyfélszolgálaton keresztül

13.1.1. A webáruház tevékenységével, vagy a webáruház által forgalmazott termékkel kapcsolatos panaszukat e-mailben és postai úton is benyújthatjuk a webáruház üzemeltetője részére. Amennyiben a webáruház üzlethelyiséggel is rendelkezik, úgy panaszukat személyesen is közölhetjük a Szolgáltatóval. A Szolgáltató az e-mailen vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és 30 napon belül a vásárló részére elküldeni.

13.1.2. Amennyiben a Szolgáltató a vásárló által megfogalmazott panaszt nem tartja jogosnak úgy azt köteles megindokolni és a vásárló részére írásban elküldeni, továbbá köteles írásban tájékoztatást adni, a vásárló részére, hogy panaszának jellege szerint, mely panaszügyintézési lehetőségek állnak rendelkezésére. A Szolgáltató köteles megadni a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

13.1.3. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.

13.1.4. A Fogyasztó panaszja jellegéből adódóan a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait az alábbi elérhetőségeken tudja bejelenteni.

13.1.5. Felhasználó a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait az Ügyfélszolgálat elérhetőségeken tudja bejelenteni.

13.1.6. A Szolgáltató a fogyasztói panaszokat a hatályos fogyasztóvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

13.1.7. Amennyiben a panaszt KKV terjeszti elő, a Szolgáltató jogosult vizsgálni, hogy a panasz alapjául szolgáló szerződés a KKV gazdasági vagy szakmai tevékenységéhez kapcsolódik-e.

13.1.8. Ha a KKV a szerződés megkötésekor gazdasági tevékenysége körében járt el, úgy a panasz nem minősül fogyasztói panasznak, és arra a felek közötti polgári jogi jogviszonyra irányadó szabályok alkalmazandók.

13.1.9. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a fogyasztói minőség megítélése kapcsán felmerülő esetleges vitákat együttműködő módon, a jogvita megelőzésére törekedve kezelje.

3. Békéltető testületi eljárás

3.1. Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni.

3.2. A KKV békéltető testületi eljárás kezdeményezésére kizárólag akkor jogosult, ha a vonatkozó jogszabályok alapján a konkrét jogviszonyban fogyasztónak minősül.

3.3. A Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban való részvételét a jogszabályi kötelezettségeknek megfelelően biztosítja.

3.4. A Szolgáltató felhívja a KKV-k figyelmét arra, hogy a békéltető testületi eljárás igénybevétele nem eredményezi automatikusan a fogyasztói minőség fennállását, annak megítélése minden esetben egyedileg történik.

13.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

Ha Ön fogyasztói jogainak megsértését észleli, panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a Webáruház piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. Az Ön egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

13.3. Békéltető Testület

13.3.1. Amennyiben a vásárló fogyasztói panaszát elutasítjuk úgy Ön velünk szemben jogosult fogyasztói panasszal élni, melyet az Ön lakhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testülethez nyújthat be. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A fogyasztó békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a vitát közvetlenül a vállalkozással rendezni. A közvetlen vitarendezés történhet személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, e-mailben. További követelmény, hogy a testület eljárása iránti kérelem, melyet a testület elnökéhez kell benyújtani, tartalmazza az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakóhelye, tartózkodási helye;
- annak a vállalkozásnak neve, székhelye vagy telephelye mellyel a fogyasztó vitában áll;
- ha a fogyasztó annál a testületnél kívánja kérelmét benyújtani, amelyiknek az illetékessége a szerződés teljesítésének helyéhez igazodik, akkor a fogyasztónak meg kell jelölnie a szerződés teljesítésének helyét;
- a fogyasztó álláspontját a fennálló vitáról, valamint azokat a tényeket, bizonyítékokat, melyek alátámasztják saját álláspontját;
- a fogyasztó azon nyilatkozatát, ami igazolja azt, hogy a vitát megkísérelte rendezni közvetlenül a vállalkozással;
- a fogyasztónak nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy nem kezdeményezett eljárást a vitás ügyében másik békéltető testületnél, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, illetve polgári peres eljárást;
- tartalmaznia kell azt, hogy mit kér, milyen döntés meghozatalát várja a testulettől,
- a fogyasztó aláírásának.

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

13.3.3. Tájékoztatjuk Önt, hogy a Szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli a békéltetőtestületi eljárásban.

13.3.4. Békéltető Testületek elérhetőségei: <http://fogasztovedelem.kormany.hu/>

A Békéltető Testületek illetékességi területei

Békéltető Testület neve	Békéltető Testület székhelye	Illetékességi terület
Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya Vármegye Somogy Vármegye, Tolna Vármegye
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye Heves Vármegye Nógrád Vármegye
Csongrád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés Vármegye Bács-Kiskun Vármegye Csongrád-Csanád Vármegye
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér Vármegye Komárom-Esztergom Vármegye Veszprém Vármegye
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron Vármegye Vas Vármegye Zala Vármegye
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykun-Szolnok Vármegye Hajdú-Bihar Vármegye Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegye
Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest Vármegye

A békéltető testületek listája és kapcsolattartási adataik

Budapesti Békéltető Testület

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10

E-mail-cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefon: +36 1 488 21 31

web: www.bekeltet.bkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4. em. 2.

E-mail-cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Telefon: +36 1 792 7881
web: www.pestmegyeibekelteto.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy I. utca 36.
E-mail-cím: info@baranyabekeltetes.hu
Telefon: +36 72 507 154 / +36 20 283 3422
web: www.baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
E-mail-cím: bekeltetes@bokik.hu
Telefon: +36 46 501 090 / +36 46 501 871
web: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12
E-mail-cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Telefon: +36 62 554 250
web: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
E-mail-cím: bekeltetes@fmkik.hu
Telefon: + 36 22 510 310
web: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
E-mail-cím: bekelteto.testulet@gymkik.hu
Telefon: +36 96 520 217
web: www.bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
E-mail-cím: bekelteto@hbkik.hu
Telefon: +36 52 500 710 / +36 52 500 745
web: www.hmbekeltetes.hu

13.3.5. Online megkötött adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogviták rendezése esetén felmerülő kérdésekkel kapcsolatban a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik hatáskörrel. Budapesti Békéltető Testület 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Telefon: +36 (1) 488 21 31 E-mail cím:

bekelteto.testulet@bkik.hu <http://bekeltet.hu/> A Webáruházat a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli.

13.3.6. Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni.

13.2.7. A KKV békéltető testületi eljárás kezdeményezésére kizárólag akkor jogosult, ha a vonatkozó jogszabályok alapján a konkrét jogviszonyban fogyasztónak minősül.

13.3.8. A Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban való részvételét a jogszabályi kötelezettségeknek megfelelően biztosítja.

13.3.9. A Szolgáltató felhívja a KKV-k figyelmét arra, hogy a békéltető testületi eljárás igénybevétele nem eredményezi automatikusan a fogyasztói minőség fennállását, annak megítélése minden esetben egyedileg történik.

13.4. Bírósági eljárás

13.4.1. Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

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

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

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

13.5. Online vitarendezési platform

13.5.1. Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül

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

13.5.2. 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.

13.5.3. 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 jogaikat.

13.5.4. Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki [a jogszabály](#). A kormányhivatalok elérhetősége: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

13.5.5. A személyes adatok védelme tekintetében a jogszabályi megfelelés felügyeleti szerve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (www.naih.hu).

14. Egyéb rendelkezések

14.1. A Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mint ha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

14.2. Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

14.3. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF 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 ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

14.4. Szolgáltató és a Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

15. Vonatkozó jogszabályok

A Szerződésre irányadó jog Magyarország jogszabályai. Felsoroltuk a legfontosabb jogszabályokat, hogy Ön első kézből és teljesen hiteles forrásból is meggyőződhessen jogairól:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (különösen a Hatodik Könyv)
- 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról

16. Szabályok digitális termékek esetén

16.2. Könnyen érthető változat

Mikor vásárol egy digitális terméket a webshopból, ezekre kell figyelnie:

1. Mi várható az árutól?

- Az áruknak pontosan olyanoknak kell lenniük, amilyennek a webshopban leírták (mennyiség, minőség, típus).
- Ha a webshop elfogadta, hogy az árut egy bizonyos célra szeretné használni, akkor az árunak alkalmasnak kell lennie erre a célra.
- Minden, ami az áruhoz tartozik, mint például használati útmutató vagy kiegészítők, azokat is meg kell kapnia.
- Az árunak tartalmaznia kell minden frissítést, amit a szerződésben ígértek.

2. Milyen egyéb elvárások vannak?

- Az árunak alkalmasnak kell lennie arra, amire általában hasonló árut használnak.
- A webshop által tett nyilatkozatoknak megfelelően kell működnie az árunak, hacsak a webshop nem bizonyítja, hogy e nyilatkozatokat nem ismerte vagy hogy azok már nem érvényesek.

3. Mi történik, ha valami nem úgy van, ahogy kellene?

- Ha valami hiba van az áruval, ami azért van, mert nem helyesen helyezték üzembe (például nem jól szerelték fel vagy rosszul állították be a hibás, vagy hiányos üzembe helyezési útmutató miatt), akkor a webshop hibázott.
- Ha az áruval kapcsolatosan szükséges frissítéseket nem kapja meg, és emiatt problémák vannak, akkor szintén a webshop a felelős.

4. Digitális tartalmak és frissítések:

- Amikor digitális tartalmat vásárol, a webshopnak biztosítania kell, hogy minden szükséges frissítést megkapjon, hogy a program vagy játék megfelelően működjön.
- Ha a webshop azt ígéri, hogy a digitális tartalmat folyamatosan nyújtja, akkor ezt folyamatosan kell biztosítania az Ön által megadott időtartam alatt.

5. Mi az Ön felelőssége?

- Ha a webshop megadja a szükséges információt és utasításokat, Önnek is együtt kell működnie velük a hibák elkerülése érdekében. Ha nem teszi, akkor nehezebb lesz bizonyítani, hogy a hiba nem az Ön készülékével van összefüggésben.

16.2. Részletes ismertető

A fogyasztói szerződés keretében értékesített áruk és digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a szerződésszerű teljesítés alapvető követelményei a következők:

A teljesítés időpontjában az árunak meg kell felelnie a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet által előírt követelményeknek. Ezenfelül, az árunak:

- Meg kell felelnie a szerződésben rögzített leírásnak, mennyiségnek, minőségnek és típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb jellemzőkkel.
- Alkalmasnak kell lennie minden olyan célra, amit a fogyasztó a szerződéskötés előtt kifejezetten meghatározott és amelyet a Webáruház elfogadott.
- Tartalmaznia kell minden szerződésben előírt tartozékot, használati utasítást és ügyfélszolgálati támogatást, beleértve az üzembe helyezésre és telepítésre vonatkozó utasításokat.
- Biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

Továbbá, az áru:

- Alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyeket azonos típusú áruk esetében a jogszabályok, műszaki szabványok, vagy azok hiányában a releváns magatartási kódexek előírnak.
- Rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható mennyiségű, minőségű és teljesítményű jellemzőkkel, különös tekintettel a funkcionalitásra, kompatibilitásra, hozzáférhetőségre, folyamatosságra és biztonságosságra.
- Tartalmaznia kell az elvárható tartozékokat és útmutatókat, ideértve a csomagolást és az üzembe helyezési útmutatót.
- Meg kell felelnie a szerződéskötés előtt a vállalkozás által mintaként vagy próbaverzióként bemutatott áru tulajdonságainak.

Amennyiben a Webáruház bizonyítja, hogy a nyilvánosan tett kijelentést nem ismerte vagy annak szerződéskötés időpontjáig történt helyesbítése a fogyasztó döntését nem befolyásolta, az árunak nem kell megfelelnie a nyilvános kijelentéseknek.

Hibás teljesítés áll fenn, ha az áru hibája az üzembe helyezés során keletkezett, amennyiben az üzembe helyezés a Webáruház által, vagy annak felelőssége alatt történt, illetve, ha a fogyasztó által végzett üzembe helyezés a hiányos utasítások következménye.

Az adásvételi szerződés teljesítése a digitális elemeket tartalmazó áruk esetében magában foglalja a fogyasztó által elvárható frissítések biztosítását is, beleértve a biztonsági frissítéseket, amelyek elengedhetetlenek az áru szerződésszerű működéséhez. A Webáruház felelőssége fennáll a frissítések biztosításáért, különös tekintettel arra az esetre, ha a digitális tartalmat vagy szolgáltatást folyamatosan kell nyújtani.

A digitális tartalom szolgáltatását illetően, a teljesítés akkor minősül befejezettnek, ha a tartalom elérhetővé válik a fogyasztó számára a megállapodás szerinti módon. A Webáruház köteles biztosítani, hogy a fogyasztó megfelelő tájékoztatást kapjon a frissítésekről, és hogy a frissítések időben elérhetőek legyenek számára.

A szerződés teljesítése során keletkezett hibák esetén a Webáruház köteles bizonyítani, hogy a hiba nem az általa nyújtott szolgáltatás vagy áru minőségéből ered. A fogyasztó köteles

együttműködni a Webáruházzal annak érdekében, hogy tisztázódjon a hiba oka, különösen akkor, ha az a fogyasztó digitális környezetével kapcsolatos.

Hatályos, 2026. január 01-től.