



**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)  
VÁSÁRLÁSI INFORMÁCIÓK**

[www.webshop.goodtoolsgroup.hu](http://www.webshop.goodtoolsgroup.hu) (honlap/weboldal)

hatályos ettől a naptól: 2023-04-20

**Köszönjük, hogy vásárlása során bennünket tisztel meg bizalmával!**

1

A weboldalon történő rendeléseket minden nap 0.00-tól 24.00-ig fogadjuk. Jelen ÁSZF rögzíti a vásárlás feltételeit.

Előzetes regisztráció nem szükséges, de a rendelés során megadott adatok, ha a Fogyasztó (Megrendelő) azt választja, egyúttal regisztrációs adatok is lehetnek.

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Brandprogress Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., mint Szolgáltató üzemeltetésében álló: [www.webshop.goodtoolsgroup.hu](http://www.webshop.goodtoolsgroup.hu) weboldalon keresztül történő megrendelésre, vásárlásra, elektronikus szerződésre vonatkoznak. Jelen ÁSZF hatálya Magyarország területén kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre, amely Brandprogress Kft. és a Fogyasztó (Megrendelő) között elektronikusan jön létre.

Ha a jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a honlap használatával, az egyes termékekkel, a rendelés menetével kapcsolatban kérdése vagy egyedi igénye lenne, úgy kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot.

Amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) regisztrálni/belépni kíván a weboldalra és igénybe kívánja venni a szolgáltatásainkat (weboldal szolgáltatás), kérjük figyelmesen olvassa el jelen Általános Szerződési Feltételeket (továbbiakban: ÁSZF). A Fogyasztó (Megrendelő) által a vásárlás során elfogadott ÁSZF iktatásra nem kerül, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre. Amennyiben nem ért egyet és nem fogadja el jelen ÁSZF-et, úgy kérjük, hogy ne regisztráljon és ne vásároljon weboldalunkon.

**Impresszum:** a Vállalkozás (ÁSZF-ben félként Szolgáltató) adatai:

A Szolgáltató neve: Brandprogress Kft.

A Szolgáltató székhelye, levelezési címe: 1138 Budapest, Tomori köz 14-16.

Adószám: 13946005-2-41

Közösségi adószám: HU13622019

Elérhetőség: [brandprogresskft@gmail.com](mailto:brandprogresskft@gmail.com)

Cégjegyzékszám: 01-09-881226

Felir: AB4203099

Számlaszám (Gránit bank): 12100011-10042360-0000000

IBAN szám: HU28 121000111004236000000000

statisztikai szám: 13946005-7022-113-01

Bejegyzve: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága nyilvántartásába

A Tárhelyszolgáltató adatai:

Név: UFO-Tech Kft.

Székhely: 8000 Székesfehérvár, Adonyi út 96.

Cégjegyzékszám: 07-09-011750

Adószám: 13622019-2-07

Elérhetőség: +36 30 2156737, [info@ufotech.hu](mailto:info@ufotech.hu)

Másik fél: Fogyasztó (Megrendelő)

A weboldalon bármilyen jogi kötelezettséggel járó cselekvés önállóan, korlátozás nélkül kizárólag a betöltött 18 éves életkor feletti teljes cselekvőképességgel rendelkező magánszemélyek, valamint a gazdálkodó szervezetek és más jogi személyek számára lehetséges. A 14. életévét betöltött korlátozottan cselekvőképes kiskorú jognyilatkozatának érvényességéhez törvényes képviselőjének hozzájárulása szükséges, e nélkül legfeljebb a mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó kisebb jelentőségű szerződéseket kötheti meg, továbbá rendelkezhet munkával szerzett jövedelmével, annak erejéig kötelezettséget vállalhat.

## Fogalmak

Áru: a honlap kínálatában szereplő, a honlapon értékesítésre szánt:

- ingó dolog.

Felek: Szolgáltató és Fogyasztó (Megrendelő) együttesen.

Bevásárlás: a Fogyasztó (Megrendelő) által a felületeken kiszállításra kiválasztott termékek összessége.

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Megrendelő: a honlapon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy (természetes – Fogyasztó, vagy jogi), aki/amely elfogadja jelen ÁSZF-et, továbbá hozzájárul személyes adatai kezeléséhez és feldolgozásához.

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik alanya Fogyasztónak minősül.

Gyártó: az Áru előállítója, importált Áru esetén az Árut az Európai Unió területére behozó importőr, valamint bármely olyan személy, aki vagy amely az Árun nevének, védjegyének vagy egyéb megkülönböztető jelzésének feltüntetésével önmagát gyártóként tünteti fel.

Honlap/weboldal: a jelen weboldal, amely a szerződés megkötésére szolgál.

Jótállás: A Fogyasztó és a Szolgáltató között kötött szerződések esetén (a továbbiakban: Fogyasztói szerződés) a Polgári Törvénykönyv szerinti,

1. a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a Szolgáltató a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint
2. a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.

Kiszállítás: alatt mind a Házhozszállítás átvételi módozat, mind a Személyes Átvétel átvételi módozat szerinti teljesítést érteni kell.

Szerződés: Szolgáltató és Fogyasztó (Megrendelő) között a Honlap és elektronikus levelezés igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés.

Személyes Átvétel: a Bevásárlás átvételének az a módja, amikor a Fogyasztó (Megrendelő) a Bevásárlást személyesen veszi át.

Szállítási/szolgáltatási díj: a Szolgáltató/Szállító cég által a termékek kiszállításáért felszámolt díj.

Szolgáltató: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy.

Tartós adathordozó: bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi a Fogyasztó (Megrendelő) vagy a Szolgáltató számára a személyesen neki címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését.

Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére.

Távollévők között kötött szerződés: olyan Fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti Áru vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

Vételár: az Áruért, valamint a digitális tartalom szolgáltatásáért fizetendő ellenszolgáltatás.

## Részleges érvénytelenség, magatartási kódex

Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandóak.

A Szolgáltatónak nincs a Fogyasztókkal (Megrendelőkkel) szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe.

### Az ÁSZF hatálya, elfogadása

A létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza a jelen ÁSZF a Fogyasztót (Megrendelőt) és Szolgáltatót illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

Fogyasztó (Megrendelő) a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit, ha elfogadja akkor tudja a termékeket megrendelni.

A Szolgáltató által nyújtott weboldal szolgáltatás kizárólag Magyarország területére irányuló szolgáltatásnak minősül.

A vásárlásra a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadók. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et bármikor módosítani. Az új, módosított ÁSZF akkor lép hatályba, amikor azt a weboldalon közzéteszik. A módosított ÁSZF-et, a termékeket kiválasztó Fogyasztó (Megrendelő) a módosítás hatálybalépését követő újabb megrendelés leadásával fogadja el.

A weboldal általános szerződési feltételei a Szolgáltató és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Fogyasztó (Megrendelő) között létrejövő jogviszony általános feltételeit tartalmazza. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdéseket illetően a mindenkor hatályos magyar jogszabályok irányadóak, így különösen a jogforrásoknál feltüntetett jogszabályok.

### A szerződés nyelve, a szerződés formája

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Szolgáltató nem iktatja (utólag nem hozzáférhető, nem megtekinthető, a szerződés megkötését a rendelési adatok bizonyítják), ráutaló magatartással tett jognyilatkozattal jön létre. Megrendeléseit regisztrációja alatt (amennyiben regisztrál) meg tudja tekinteni.

A szerződés és a vásárlás, megrendelés során keletkezett adattartalom digitális formában előállított vagy nyújtott adat tartós adathordozónak minősül az elektronikus levél és a papír is.

A Szolgáltató megteszi az általánosan alkalmazott és általánosan elérhető műszaki védelmi intézkedéseket.

A Szolgáltató által igénybe vett hardverek és szoftverek biztonságosan képesek együttműködni az elektronikus kereskedelmi ügyletek kapcsán létrejövő digitális adattartalmakkal.

### A honlap használata

A vásárlás nem regisztrációhoz kötött. A weboldal az interneten a [www.webshop.goodtoolsgroup.hu](http://www.webshop.goodtoolsgroup.hu) URL alatt található. A weboldalon történő megrendeléshez/vásárláshoz lehetséges, de nem kötelező regisztrálni. A szerződés létrejöttéhez a Szolgáltató köteles elkérni az adó- és számviteli jogszabályok szerinti személyi azonosító adatokat, azokat a jogszabályi előírások szerint a számviteli dokumentumai között megőrizni. Az előzetes regisztráció nélküli vásárlásra a regisztrációt követő vásárlásra irányadó szabályok vonatkoznak értelemszerűen.

A honlap termékbemutatói, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. Az Áruk kategóriarendszerbe sorolva található meg. Minden allergénmentességet áthúzott ikon is jelöl. Az Akciós Áruk kategóriában az

áruházban kapható összes akciós Áru megtalálható. Minden Árunál külön-külön szerepel az akció kezdeti és lejárat dátuma, vagy a kezdeti dátum és a készlet erejéig megjelölés.

Amennyiben látható az Újdonságok menüpont, akkor ott található a honlap kínálatában újonnan megjelenő Áruk. Minden kategória esetén a nevére kattintva a benne szereplő Áruk listája látható. Ha az adott kategóriában lévő összes Áru nem fér ki egy oldalra, akkor az Áruk felett és alatt lévő számok segítségével lehet lapozni. Az Áru listáról a részletes Áru oldal az Áru nevére vagy fényképére kattintva érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt Áru részletes jellemzőiről, áráról.

A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján Árut keresni. A keresési feltételeknek megfelelő Áru találatok a kategóriákhoz hasonlóan listászerűen jelennek meg.

A honlapon közölt információk nem minősülnek a Szolgáltató részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén Fogyasztó (Megrendelő) minősül ajánlattevőnek.

Fogyasztó (Megrendelő) a „Megrendelés elküldése” gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti visszaigazolása esetén – fizetési kötelezettséget von maga után. Fogyasztót (Megrendelőt) az ajánlata 72 óras időtartamban köti. Amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) ajánlatát a jelen ÁSZF szerint 72 órán belül nem igazolja vissza a Szolgáltató, Fogyasztó (Megrendelő) mentesül az ajánlati kötöttsége alól.

A weboldalon a Szolgáltató bemutatja azokat a termékeket, amelyeket a Fogyasztó (Megrendelő) kiválaszthat a vásárlás összeállítása során. Az egyes termékekkel kapcsolatos tudnivalókat, ismertetőket a termék adatlapja tartalmazza. A feltüntetett termékínálat csupán tájékoztató jellegű, ha az látszik nincs raktáron, akkor a Szolgáltató értesítést küld a termék elérhetőségéről, várható szállításról.

A Fogyasztó (Megrendelő) a Bevásárlás kiszállítása tekintetében az alábbi szállítási módokat közül választhat: személyes átvétel Budapesten (1) vagy Foxpost házhozszállítás (2) vagy Foxpost csomagautomata (3).

Szállítások díjazása:

- (1) Személyes átvétel esetén nincs szállítási díj: személyes átvétel: Budapest, Csanády u. 4. XIII. kerület H-P 8-18 óra, a személyes átvétel határideje: a Szolgáltató jelzi az megrendelés rendelkezésre állását és a Megrendelő 3 munkanapon belül átveszi. Ha az átvétel nem történik meg, Szolgáltató a Megrendelő értesítése mellett eláll a szerződéstől és törli a rendelést.
- (2) A Foxpost házhozszállítás esetén költségek részletesebben: foxpost.hu, a megrendelés alatt, fizetés előtt látható a szállítási díj a weboldalon, amely a következő: 15 kg alatt nettó 1.890Ft+ÁFA (2.400 Ft bruttó), 15 kg felett nettó 2.590 Ft (bruttó 3.290 Ft), nettó 50.000 Ft felett ingyenes a szállítási díj.
- (3) Foxpost csomagautomata esetén a szállítási díjazás 1.490 Ft, nettó 50.000 Ft felett ingyenes a szállítási díj. A megrendelés alatt, fizetés előtt látható a szállítási díj a weboldalon.

A következő fizetés módok választhatók: Utánvétel vagy online bankkártyás fizetés. Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a Szolgáltatóhoz nem jutnak el. Az online fizetéshez szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. az MNB felügyelte alatt álló intézmény, engedély száma: H-EN-I-1064/2013.

Az online bankkártyás fizetés nem jár külön költséggel, az utánvétel költsége a megrendelés alatt, fizetés előtt látható a weboldalon.

A szállítási módok (1), (2), (3) függvényében utánvétel költsége a-Megrendelő részére a következő:

- (1) Az utánvételnek nincs díja.
- (2) Az utánvétel esetén a fizetés bankkártyával és készpénzben is teljesíthető, az utánvétel költség ez esetben hozzáadódik a végösszeghez – költségek: foxpost.hu, jelenleg 690 Ft.

- (3) Az utánvét esetén a fizetés csak bankkártyával teljesíthető, az utánvét költség ez esetben hozzáadódik a végösszeghez – költségek: foxpost.hu, jelenleg 690 Ft.

Az adatvédelemmel és személyes adatok kezelésével kapcsolatos rendelkezések, ideértve a Fogyasztó (Megrendelő) személyes adatainak feldolgozására vonatkozó információkat és a használt technológiát (cookie-k) az [Adatkezelési tájékoztatójában](#) érhetőek el, mely megtalálható a weboldalon is.

### Rendelés menete

Keresse meg azt a terméket, amelyet meg szeretne rendelni. A Fogyasztó (Megrendelő) a megrendelni kívánt termékeket összeválogathatja a kategóriarendszert böngészve, vagy a weboldalon elhelyezett keresőmező segítségével, ahová terméknevet, kulcsszót beírva azonnal megtalálhatja a keresett terméket. Élelmiszer vásárlás esetén a mentességi szűrővel kizárólag a beállított allergénektől mentes termékeket listázza a honlap.

A kiválasztott terméket tegye a kosárba a "Kosárba teszem" feliratú gombra kattintva. A kosárban a szükséges darabszám beállítható. Amennyiben több terméket szeretne rendelni, folytassa a keresést és a következő terméket is ilyen módon tegye a kosárba. A Fogyasztó (Megrendelő) a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett Áruból milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt.

Ha készen van a kosár összeállításával, a kosár oldalon a "Tovább a pénztárhoz" gombra kattintson vásárláshoz.

Lehetőség van belépésre, regisztrációra, valamint regisztráció nélküli vásárlásra.

A regisztrációra a „Fiók létrehozása” beikszelésével a megrendelés összegzése közben is van lehetőség.

A regisztráció, és a regisztráció nélküli vásárlás esetén az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia: e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, valamint, ha ettől eltérő, a szállítási cím. Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy jelszó megadása is szükséges. Amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) korábban regisztrált a honlapon, a megrendelési folyamat belépéssel is ellenőrizhető.

A Fogyasztó (Megrendelő) a válogatás befejezése után a Pénztár funkcióban kiválasztja a szállítási, fizetési módot és a „Megrendelés elküldése” gombra kattintás után a megrendelési ajánlat a Szolgáltatónak elküldésre kerül, aki arról visszaigazoló-emailt fog küldeni, vagy jelzi amennyiben a megrendelés nem teljesíthető.

A Pénztárban töltsse ki a számlázási adatokat és ha ettől eltér, akkor a szállítási adatokat is.

A megrendelés következő lépéseként a Fogyasztónak (Megrendelőnek) ki kell választania a számára megfelelő fizetési és szállítási módot. Adatbeviteli hibák esetén kérjük vegye fel a Szolgáltatóval a kapcsolatot. A megrendelés folyamán megadott adatok hibáinak javítására a megrendelés leadása előtt még lehetősége van a Fogyasztónak (Megrendelőnek). A regisztráció alkalmával megadott felhasználói adatokat a Fogyasztó (Megrendelő) a bejelentkezés után bármikor meg tudja változtatni.

Ha mindent megfelelőnek talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével véglegesítheti rendelését, ehhez el kell fogadni a jelen ÁSZF-et és az [Adatkezelési tájékoztatót](#).

A megrendelés megérkezéséről haladéktalanul, de legkésőbb annak a Fogyasztó (Megrendelő) általi elküldésétől számított 72 órán belül minden Fogyasztó (Megrendelő) elektronikus formában értesítést kap, mely tartalmazza a megrendelt termék megnevezését, leírását, a termék vételárát és más esetleges díjakat, ez az értesítés nem minősül a teljesítés visszaigazolásának. Amennyiben a visszaigazolás a Fogyasztó (Megrendelő) megrendelésének elküldését követő 5 munkanapon belül nem érkezik meg a Fogyasztóhoz (Megrendelőhöz), akkor a Fogyasztó (Megrendelő) mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

A rendelések beérkezési sorrendben folyamatosan feldolgozásra kerülnek. Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy hiába mutat a készlet rendszer valamely termékből raktárkészletet, ha azt a csomagolás alkalmával hibásnak vagy sérültnek ítéljük, akkor nem kerül kiszállításra Fogyasztó (Megrendelő) részére. Erről az időleges akadályozó tényről Szolgáltató értesíti a Fogyasztót (Megrendelőt). Amennyiben valamely termék nem elérhető, vagy nem utánrendelhető, a bolti készlet azon a napon elfogyott, a visszaigazolás tartalmazó mailben a termék elérhetőségét jelezzük, a Fogyasztó igénye szerint módosítjuk a megrendelést.

A megrendelt termékek rendelkezésre állását (Szolgáltatói teljesítés) 1-5 munkanap alatt készre jelentjük és jelzi a Szolgáltató, hogy az megrendelés átvehető, illetve átadja a szállítást végző cégnek.

A szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által küldött visszaigazoló email a Fogyasztó (Megrendelő) számára a levelezőrendszerében hozzáférhetővé válik.

Nem terheli a Szolgáltatót semmilyen felelősség abban az esetben, amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg a Fogyasztóhoz (Megrendelőhöz), mert hibás e-mail címet adott meg, az e-mail fiókjának tárhely telítettsége miatt az számára nem hozzáférhető, illetve egyéb, a Fogyasztónak (Megrendelőnek) felróható tévedés, elírás, hiba, stb. miatt.

Amennyiben a megrendelt árucikk nem áll rendelkezésre a rendelés idején, illetve nem beszerezhető 7 napon belül, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el a megrendelést, ebben az esetben szerződéskötés nem történik, amiről a Fogyasztó (Megrendelő) értesítést kap. Bármely, esetlegesen korábban eszközölt kifizetés visszatérítéséről a Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik.

Nem tudjuk garantálni a Fogyasztó (Megrendelő) számára azt, hogy a szolgáltatás százszázalékos mértékben, mindenkor elérhető lesz, vagy hibamentesen fog működni. Műszaki hiba esetén a Fogyasztó (Megrendelő) bejelentheti a hibát elérhetőségeink valamelyikén.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Fogyasztók (Megrendelők) hozzáférését korlátozza mindaddig, ameddig az szükséges a javítások és karbantartások elvégzéséhez, illetve a rendszer fejlesztéséhez vagy új rendszerelemek bevezetéséhez.

A Szolgáltató bármikor jogosult a szolgáltatás nyújtását akár részlegesen is beszüntetni azzal, hogy a már elküldött és visszaigazolt Bevásárlásokat még köteles teljesíteni.

A szállítás részleteiről a Fogyasztó (Megrendelő) e-mailben értesül.

### **Regisztráció**

A sikeres regisztrációról a Felhasználó e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól. A hozzáférési adatok titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A Felhasználó felelős az adatai frissítéséért, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre.

Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a belépést és regisztrációt a Belépés menüpont segítségével végezheti el. Belépés után megjelenik egy Adatok módosítása menüpont, ahol a regisztráció során megadott adatait tudja módosítani, valamint a leadott megrendelésének adatait, és állapotát követheti nyomon.

Ha Fogyasztó (Megrendelő) a regisztrációt követően bármikor kérheti a törlését az elérhetőségek valamelyikén. A nem megfelelően megadott adatok eredő esetleges kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató jogosult a Fogyasztó (Megrendelő) regisztrációját (és ezzel együtt felhasználói fiókját) azonnal törölni, ha oka van azt feltételezni, hogy a Fogyasztó (Megrendelő) megszegte az ÁSZF-et. A regisztráció törlése nem érinti az ÁSZF azon rendelkezéseit, amelyek természetüknél fogva ezt követően is hatályban maradnak.

A regisztráció során a Fogyasztónak (Megrendelőnek) meg kell adnia felhasználónevét és e-mailcímét és létre kell hoznia egy jelszót a saját felhasználói fiókjához. A Fogyasztó (Megrendelő) köteles ezt a jelszót titokban tartani, és azt illetéktelen harmadik fél számára nem adhatja ki. A Fogyasztó (Megrendelő) teljes felelősséggel tartozik a felhasználói fiókjából végrehajtott ügyletekért. A Fogyasztó (Megrendelő) köteles haladéktalanul tájékoztatni a Szolgáltatót, ha azt feltételezi, hogy jelszavával harmadik személy(ek) visszaél(nek) vagy ahhoz hozzájutott(ak). Ha megalapozott a Fogyasztó (Megrendelő) ezen feltételezése, a Szolgáltató jogosult a szóban forgó felhasználó fiókot zárolni és ezzel egyidejűleg a Fogyasztót (Megrendelőt) arra felkérni, hogy változtassa meg a jelszavát. A Szolgáltató nem felelős a Fogyasztóval (Megrendelővel) szemben olyan kárért, amely annak eredményeként merült fel, hogy a Fogyasztó (Megrendelő) a jelszavát felfedte vagy azzal akár a Fogyasztó (Megrendelő), vagy harmadik személy(ek) visszaélt(ek).

Szolgáltatót a Fogyasztó (Megrendelő) által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető hibásnak tűnő teljesítésért, szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a Fogyasztó (Megrendelő) a felhasználónevét, jelszavát elfelejti, eltéveszti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

### **Az adatbeviteli hibák javítása – Felelősség a megadott adatok valóságáért**

Fogyasztónak (Megrendelőnek) a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van a Fogyasztó (Megrendelő) által bevitt adatok módosítására (a böngészőben a vissza gombra kattintva az előző oldal nyílik meg, így akkor is javíthatóak a bevitt adatok, ha Fogyasztó (Megrendelő) már a következő oldalra lépett).

Felhívjuk a figyelmét, hogy a Fogyasztó (Megrendelő) felelőssége, hogy a Fogyasztó (Megrendelő) által megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen a Fogyasztó (Megrendelő) által megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra az Áru.

Lehetséges megváltoztatni a rendelés során kosárba tett termékek mennyiségét, akár a kosár tartalmának megtekintése után is. A Fogyasztónak (Megrendelőnek) ebben az esetben a "Mennyiség" oszlopban található "db" előtti mezőbe szükséges beírni a termékre vonatkozó helyes rendelés darabszámot. Amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) a kosárból törölni szeretné a terméket, akkor az kuka ikonra kattintva megteheti azt. A Fogyasztónak (Megrendelőnek) lehetősége van a regisztráció során megadott adatai módosítására is. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló emailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé. A hibás rendelés módosítását a megrendeléskor megadott e-mail címről küldött levéllel, vagy telefonhívással jelezheti Fogyasztó (Megrendelő) a Szolgáltató felé.

### **Át nem vett / Elutasított csomag**

A Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztót (Megrendelőt), hogy amennyiben a megrendelt terméket – anélkül, hogy jogszabály alapján fennálló elállási szándékát közölné – nem veszi át, úgy azzal szerződésszegést követ el. A Fogyasztó (Megrendelő) jelen ÁSZF rendelkezéseinek elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult vele szemben érvényesíteni a Fogyasztó (Megrendelő) szerződésszegése következtében felmerült költségeket (pl. szállítási, csomagolási, fuvarozási, tárolási vagy egyéb felmerülő költség), ahol a jogalap szerződésszegési kötbér. A Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztót (Megrendelőt), hogy amennyiben a jelen ÁSZF alapján fennálló követelését nem jogi (például: fizetési felszólítás, ügyvédi levél) vagy jogi (például: fizetési meghagyás, végrehajtás) úton érvényesíti. A Fogyasztó (Megrendelő) jelen ÁSZF rendelkezéseinek elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a Fogyasztóval (Megrendelővel) szemben érvényesíteni a követelés behajtásával kapcsolatos esetleges felmerülő költségeit.

Amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) megtagadja a megrendelt termékek átvételét, vagy elmulasztja azt, dönthet úgy a Szolgáltató, hogy csak előre utalás fogad el új megrendelést az adott Fogyasztótól (Megrendelőtől).

### Fizetés

A Szolgáltató, vagy szállítócég a termékek kiszállításáért/átadásáért szolgáltatási/szállítási díjat számol fel. A személyes átvétel ingyenes.

A Fogyasztó (Megrendelő) a szolgáltatási/szállítási díjat a ténylegesen átvett termékek vételárával egyidejűleg köteles megfizetni. A Szolgáltató a saját jogkörében határozhat úgy, hogy egyes kampányok során és/vagy más okból szolgáltatási/szállítási díjat nem számol fel. A Fogyasztó (Megrendelő) a fizetendő szolgáltatási/szállítási díj pontos összegéről a weboldalon tájékozódhat.

A szállítási költségről a Fogyasztó (Megrendelő) a végleges megrendelés előtt külön tájékoztatást kap, melyet a megrendeléssel egyidejűleg elfogad.

A megrendelési folyamat során a Fogyasztó (Megrendelő) választhat a megjelenő fizetési és átvételi módok közül.

### Árak

A megállapított árak magyar forintban értendők és az Áfát tartalmazzák.

Az árak forintban értendők, tartalmazzák a termék típusától függő áfát (5%-os, 18%-os, 27%-os) tartalmazzák. Nem zárható ki annak a lehetősége, hogy üzletpolitikai okból a Szolgáltató az árakat módosítsa. Az árak módosítása nem terjed ki a már megkötött szerződésekre.

Nyilvánvalóan hibásan feltüntetett árak minősül:

0 Ft-os ár és a kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár (pl.: 1000 Ft-os Áru esetén a 20 %-os kedvezmény feltüntetése mellett 500 Ft-ért kínált Áru).

A weboldalon előfordulhat, hogy egy terméknél hibás ár van feltüntetve, ilyen esetben a Szolgáltató felajánlja a helyes áron történő szerződéskötést. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a weboldal felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron visszaigazolni, hanem felajánlhatja a helyes áron történő visszaigazolást, amelynek ismeretében a Fogyasztó (Megrendelő) elállhat vásárlási szándékától: amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) nem fogadja el az árat akkor lemondottnak minősül a megrendelés. Hibás ár esetén esetben feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlag Fogyasztónak (Megrendelőnek) azonnal észlelnie szükséges. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának.

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

### Teljesítési határidő

A megrendelésre vonatkozóan az általános teljesítési határidő a rendelés visszaigazolásától számított legfeljebb 5 nap. A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó (Megrendelő) jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó (Megrendelő) jogosult a szerződéstől elállni. A teljesítés várható ideje: A Szolgáltató a raktáron lévő termékek esetén akár 1-3 munkanapon belül átadja a küldeményt a futárszolgáltatásnak és megbízza a kézbesítésre. A futárcég 1-3 munkanapon belül kézbesíti a küldeményt a Fogyasztónak (Megrendelőnek). A raktáron nem lévő termékek esetén a Szolgáltató előzetesen tájékoztatja a Fogyasztót (Megrendelőt) a szállítás várható idejéről.



Megrendelő a számlát elektronikus úton, vagy papír alapon kapja meg. Amennyiben Szolgáltató elektronikus számlát bocsátott ki, és a Fogyasztó (Megrendelő) papír alapú számlát szeretne, úgy ez irányú igényét jelezni kell a Szolgáltató felé. Az elektronikus számlát Fogyasztó (Megrendelő) többek között, az ingyenes Adobe Reader programmal tudja megnyitni.

A futárcég bármelyik módozatú igénybevétele esetén a Fogyasztót (Megrendelőt) a Szolgáltató értesíti és tájékoztatja a kézbesítés körülményeiről, a Fogyasztó (Megrendelő) a Szolgáltatónál tud kizárólag érdeklődni. Szolgáltató a megrendelt termék teljes vételárának a megfizetéséig a tulajdonjogát fenntartja. A ki nem fizetett termékkel való jogosulatlan rendelkezés büntető eljárást vonhat maga után.

## Termék információk

A honlapon a megvásárolható Áruk lényeges tulajdonságairól az egyes Áruknál szereplő leírásokban adunk tájékoztatást. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a termékinformációk pontosak legyenek.

Élelmiszer termékkörnél követjük az élelmiszerek folyamatosan változását, így az összetevők, a tápanyagértékek, a dietetikai és allergén összetevőket kiemeleten vizsgáljuk. Ugyanakkor kérjük minden esetben olvassa el a terméken található címkét és ne hagyatkozzon kizárólag azon információkra, amelyek a weboldalon találhatóak. Ha bármilyen kérdése van vagy eltérést tapasztalt, kérjük, hogy vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal.

Kérjük, amennyiben helytelen információt talál egyes termékeknél, jelezze felénk és amennyiben megalapozott az észrevétel, haladéktalanul javítjuk, a terméket visszavesszük. Az élelmiszerek esetében vegye figyelembe, hogy megrendelés esetén a gyorsan romlandó élelmiszereknél nem illeti meg az általános elállási jog.

Egyedi gyerekbútor: a gyermekbútorok képe illusztrációk, mindegyik egyedi kézműves termék, amelyet asztalos készít, így a megrendelésnél vegye figyelembe, hogy nem illeti meg az általános elállási jog.

A Szolgáltató által forgalmazott termékek harmadik köre gyermekjátéknak minősülnek, amelyek használatából nincsenek kizárva felnőtt korú személyek sem. A játékok az általánostól eltérő kezelési módot nem igényelnek, esetleges veszélyességi fokuk az egyes termékeken feltüntetésre kerül. Minden egyes termékhez használati utasítás kerül csatolásra. Tárolás: száraz, szobahőmérsékletű helyen. A Szolgáltató a termékek adatlapjain, termék leírásain tünteti fel az egyes termékek lényeges tulajdonságait tartalmazó leírásokat azzal, hogy Fogyasztó (Megrendelő) a kiválasztott termék tényleges tulajdonságairól részletesen a termékhez csatolt használati útmutatóból tájékozódhat. Szolgáltató termékhez a jogszabályi előírások keretein belül használati útmutatót csatol, azonban amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) véletlenül mégsem kapná meg a használati útmutatót a termékkel együtt, köteles ezt a tényt haladéktalanul, még a termék használata előtt jelezni, a Szolgáltató pedig köteles haladéktalanul pótolni azt. A jelzés elmaradása miatt a Fogyasztónak (Megrendelőnek) keletkezett kárért, költségért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

## Képek, szerzői jogok

A termékeknél megjelenő képek a termékekről készültek, de a megrendelt termékek csomagolása eltérhet ettől.

A weboldal üzemeltetője és az oldal tartalmának létrehozásában közreműködők a szerzői jogukat fenntartják a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény alapján!

A honlapon megjelenő minden tartalom, így a tájékoztatók, leírások, cikkek, a képek, a honlap grafikája vagy bármely más egyéni, eredeti megoldás szerzői mű (a továbbiakban: "mű"), és a fenti törvényben megfogalmazott szerzői jogi oltalom alatt állnak.

Az oldalon fellelhető művek szerzői eltérő rendelkezések hiányában műveik többszörözését az alábbiak szerint engedélyezik:

Tilos a fenti műveinkről bármely technikai módszerrel bármilyen típusú adathordozóra történő többszörözése, átdolgozása, terjesztése, nyilvánossághoz közvetítése vagy más módon történő felhasználása az írásbeli előzetes hozzájárulásunk nélkül. Ez a tilalom nem érinti a szabad felhasználási eseteket, amelyekre azonban kizárólag a törvényben meghatározott felhasználói kör részére, illetve a törvényben meghatározott célból és mértékben van lehetőség.

### Ügyfélszolgálat

Ha kérdése van az oldalon található termékekkel vagy a vásárlással kapcsolatban, kérem hívjon minket az alábbi számon: Hétfő-Péntek: 8:00-16:00, +36 304925872

10

### Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

A Fogyasztó (Megrendelő) az Áruval vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Ügyfélszolgálati iroda helye: 1138 Budapest Tomori köz 14-16, 11 csengő

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

Hétfő: 09:00-15:00

Szerda: 09:00-15:00

Telefon: +36 304925872

E-mail: goodtools.mail@gmail.com

A Fogyasztó (Megrendelő) szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval a panaszát, amely a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az Áru Fogyasztók (Megrendelők) részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Fogyasztó (Megrendelő) a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak (Megrendelőnek) átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Fogyasztónak (Megrendelőnek) legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a Fogyasztó (Megrendelő) neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a Fogyasztó (Megrendelő) panaszának részletes leírása, a Fogyasztó (Megrendelő) által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a Szolgáltató nyilatkozata a Fogyasztó (Megrendelő) panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Fogyasztó (Megrendelő) aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Fogyasztót (Megrendelőt) írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Fogyasztó (Megrendelő) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a Fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Szolgáltató és a Fogyasztó (Megrendelő) között esetlegesen fennálló Fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Fogyasztó (Megrendelő) számára:

#### Fogyasztóvédelmi eljárás

Panasztétel a Fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a Fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a Fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A Fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a Fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/>

#### Bírósági eljárás

Az ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

#### Békéltető testületi eljárás

Tájékoztatjuk, hogy velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó az érintett Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra – a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a Szolgáltatóknak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a Szolgáltató székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti vármegyébe van bejegyezve, a Szolgáltató együttműködési kötelezettsége a Fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a Fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a Szolgáltatók jogsértő magatartása esetén kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A Fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a Szolgáltató éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kötelező bírság bevezetésével a jogalkotó a békéltető

testületekkel való együttműködés nyomatékosítását, illetve a Szolgáltatónak a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

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

A békéltető testület eljárása a Fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

1. a Fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. fogyasztói jogvitával érintett Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha a Fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a Fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a Fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a Fogyasztó az érintett Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
6. a Fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. a Fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a Fogyasztó (Megrendelő) meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

### Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

#### **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Postacím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36

Telefonszám: 06-72-507-154

Mobil: +36 20 283-3422

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlap: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

#### **Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Postacím: 6001 Kecskemét, Pf.228.

Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-70-938-4765,

06-70-938-4764

Fax: 06-76-501-538

E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

**Békés Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

Honlap: [www.bmkik.hu](http://www.bmkik.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-090

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Honlap: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

**Budapesti Békéltető Testület**

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

Postacím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefonszám: +36-1-488-21-31

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [bekeltet.bkik.hu](http://bekeltet.bkik.hu)

**Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

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

Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetesgyor.hu](http://www.bekeltetesgyor.hu)

**Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu); [nemes.brigitta@hbkik.hu](mailto:nemes.brigitta@hbkik.hu)

Honlap: [www.hmbekeltetes.hu](http://www.hmbekeltetes.hu)

**Heves Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fsz. 1.

Postacím: 3300 Eger, Faiskola u. 15.

Telefonszám: 06-36-416-660/105-ös mellék

Mobil: 06-30-967-4336

E-mail: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 303-304.

Mobil: 06-20-373-2570

E-mail: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

Honlap: [www.jaszbekeltetes.hu](http://www.jaszbekeltetes.hu)

**Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: 06-34-513-010; 06-34-513-012

Mobil: 06-30-201-1647; 06-30-201-1877

E-mail: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

#### **Nógrád Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4.

Telefonszám: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Honlap: [www.nkik.hu](http://www.nkik.hu)

#### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-474-7921

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

Honlap: <http://panaszrendezes.hu/>

#### **Somogy Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.

Telefonszám: 06-82-501-000

E-mail: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

#### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszám: +36-42-420-280

Fax: +36-42-420-180

E-mail: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

Honlap: [www.bekeltetes-szabolcs.hu](http://www.bekeltetes-szabolcs.hu)

#### **Tolna Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet

Telefonszám: 06-74-411-661

Fax: 06-74-411-456

E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu); [t-tiv@tmkik.hu](mailto:t-tiv@tmkik.hu)

#### **Vas Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszám: 06-94-506-645

Fax: 06-94-316-936

E-mail: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

Honlap: [www.vasibekelteto.hu](http://www.vasibekelteto.hu)

#### **Online vitarendezési platform**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a Fogyasztók (Megrendelők) beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a Fogyasztók (Megrendelők) tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha a Fogyasztó (Megrendelő) panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt Áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt.

A portálon Fogyasztó (Megrendelő) és a Szolgáltató, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el:

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

#### **Jogfenntartás, tulajdonjogi kikötés**

Amennyiben Fogyasztó (Megrendelő) korábban már úgy rendelt Árut, hogy azt a kiszállítás során nem vette át – ide nem értve azt az esetet, amikor elállási joggal élt –, vagy az Áru nem kereste jelzéssel

érkezett vissza a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltató a megrendelés teljesítését a vételár és a szállítási költségek előre történő megfizetéséhez köti.

Szolgáltató visszatarthatja az Áru átadását, ameddig nem győződik meg arról, hogy az Áru árának kifizetése sikeresen megtörtént az elektronikus fizetési megoldás használatával (ideértve azt az esetet is, amikor az átutalással fizetett Áru esetén Fogyasztó (Megrendelő) a tagállama szerinti pénznemben utalja el a vételárat és az átváltás, valamint a banki jutalékok, költségek miatt Szolgáltató nem kapja meg teljes mértékben a vételár és a szállítási díj összegét). Amennyiben az Áru ára nem került teljes mértékben kifizetésre, a Szolgáltató a vételár kiegészítésére hívhatja fel a Fogyasztót (Megrendelőt).

### **Külföldre történő értékesítés**

15

A Szolgáltató nem különbözteti meg a honlap használatával Magyarország területén és az azon kívül az Európai Unió területén belüli Fogyasztókat (Megrendelőket). A jelen ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató Magyarország területén biztosítja a megrendelt Áruk kiszállítását/átvételét.

A Magyarországon kívüli vásárlásra is jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak azzal, hogy a vonatkozó rendelet előírásai alapján jelen pont értelmezésében Fogyasztónak (Megrendelőnek) az a Fogyasztó minősül, aki valamely tagállam állampolgára, vagy valamely tagállamban lakóhellyel rendelkezik, vagy az a Vállalkozás, amely valamely tagállamban letelepedési hellyel rendelkezik, és az Európai Unión belül kizárólag végfelhasználás céljából vásárol árut vagy vesz igénybe szolgáltatást, vagy ilyen szándékkal jár el.

A kommunikáció és a vásárlás nyelve elsősorban a magyar nyelv, a Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó (Megrendelő) tagállami szerinti nyelven kommunikálni a Fogyasztóval (Megrendelővel).

A Szolgáltató nem köteles megfeleljen a Fogyasztó (Megrendelő) tagállama szerinti nemzeti jogban az érintett Áruval kapcsolatban meghatározott szerződésen kívüli követelményeknek, például címkézési vagy ágazatspecifikus követelményeknek, vagy hogy tájékoztassa a Fogyasztót (Megrendelőt) ezekről a követelményekről.

A Szolgáltató eltérő rendelkezése hiányában magyarországi ÁFÁ-t alkalmazza minden Áru esetében.

A Fogyasztó (Megrendelő) a jelen ÁSZF szerint élhet jogérvényesítési lehetőségeivel.

Elektronikus fizetési megoldás alkalmazása esetén a fizetés a Szolgáltató által meghatározott pénznemben valósul meg.

A Szolgáltató visszatarthatja az Áru átadását ameddig nem győződik meg arról, hogy az Áru árának és a szállítási díjnak kifizetése sikeresen és maradéktalanul megtörtént az elektronikus fizetési megoldás használatával (ideértve azt az esetet is, amikor az átutalással fizetett Áru esetén a Fogyasztó (Megrendelő) a tagállama szerinti pénznemben utalja el a vételárat (szállítási díjat) és az átváltás, valamint a banki jutalékok, költségek miatt a Szolgáltató nem kapja meg teljes mértékben a vételár összegét). Amennyiben az Áru ára nem került teljes mértékben kifizetésre, a Szolgáltató a vételár kiegészítésére hívhatja fel a Fogyasztót (Megrendelőt).

A Szolgáltató az Áru átadása érdekében a magyar Fogyasztókat (Megrendelőket) megillető átadási lehetőségeket biztosítja a nem magyarországi Fogyasztóknak (Megrendelőknak) is.

Amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) az ÁSZF szerint kérheti az Áru szállítását Magyarország területére, ezt kérheti a nem magyarországi Fogyasztó (Megrendelő) is bármely az ÁSZF-ben megjelölt szállítási módon.

Amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) az ÁSZF szerint választhatja az Áru személyes átvételét a Szolgáltatónál, ezzel élhet a nem magyarországi Fogyasztó (Megrendelő) is.

Egyebekben a Fogyasztó (Megrendelő) kérheti, hogy az Áru szállítását saját költségén oldhassa meg külföldre. Magyar Fogyasztót (Megrendelőt) ez a jog nem illet meg.

A Szolgáltató a szállítási díj megfizetését követően teljesíti a megrendelést, amennyiben a Fogyasztó (Megrendelő) a szállítási díjat nem fizeti meg a Szolgáltató számára, vagy a saját szállítást nem oldja meg az előre egyeztetett időpontig, a Szolgáltató a szerződést felmondja és az előre megfizetett vételárat visszafizeti a Fogyasztó (Megrendelő) számára

## **Fogyasztói tájékoztató**

### **Tájékoztató a Fogyasztót megillető elállási jogról**

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, így jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal!

A Fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § szerint megilleti az indokolás nélküli elállás joga. A Fogyasztó az elállási jogát

a) Áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az Árunak,

ab) több Áru adásvételekor, ha az egyes Áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott Árunak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított határidőn belül gyakorolhatja, mely határidő 14 nap.

A jelen pontban foglaltak nem érintik a Fogyasztó azon jogát, hogy az e pontban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az Áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

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.

### **Elállási nyilatkozat, a Fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása**

A Fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, vagy a honlapról is letölthető nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja.

### **A Fogyasztó elállási nyilatkozatának érvényessége**

Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó nyilatkozatát határidőn belül elküldi. A határidő 14 nap. Írásban történő elállás vagy felmondás esetén elegendő az elállási vagy felmondási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

A Szolgáltató a Fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón visszaigazolni.

Elállási jog nem vonatkozik a gyorsan romló élelmiszerekre és az egyedi gyermekbútorokra.

## **A Szolgáltató kötelezettségei a Fogyasztó elállása esetén**

### **A Szolgáltató visszatérítési kötelezettsége**

Ha a Fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a Szolgáltató legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, így szállítási díjat is. Felhívjuk a figyelmét, hogy ez a rendelkezés nem vonatkozik a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási mód választásával okozott többletköltségekre.

### **A Szolgáltató visszatérítési kötelezettségének módja**

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 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. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám, vagy postai cím következtében történő késedelem miatt a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

### **Többletköltségek**

Ha a Fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn visszatérítési kötelezettségünk.

### **Visszatartási jog**

A Szolgáltató mindaddig visszatarthatja a Fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a Fogyasztó az Árut vissza nem szolgáltatja, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi



időpontot kell figyelembe venni. Utánvétellel vagy portósan feladott küldeményeket nem áll módunkban elfogadni.

## **A Fogyasztó kötelezettségei elállása vagy felmondása esetén**

### **Az Áru visszaszolgáltatása**

Ha a Fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, köteles az Árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a Szolgáltatónak vagy a Szolgáltató által az Áru átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Fogyasztó az Árut a határidő lejárta előtt elküldi.

### **Az Áru visszaszolgáltatásával kapcsolatos közvetlen költségek viselése**

A Fogyasztó viseli az Áru visszaküldésének közvetlen költségét. Az Árut a Szolgáltató címére kell visszaküldeni. Ha a Fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött – szolgáltatás nyújtásra vonatkozó – szerződést, köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni. A Fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a Fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani. Kérjük vegye figyelembe, hogy utánvétellel vagy portósan visszaküldött Árut nem áll módunkban átvenni.

### **Fogyasztó felelőssége az értékcsökkenésért**

A Fogyasztó az Áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

## **Az elállási jog az alábbi esetekben nem gyakorolható**

A Szolgáltató kifejezetten felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy Fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt esetekben:

- a. a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a Fogyasztó számára, jelen kivételi esetre csak akkor lehet hivatkozni, ha a teljesítés a Fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a Fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a Szolgáltató maradéktalanul teljesítette a szerződést;
- b. olyan Áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac Szolgáltató által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c. **olyan nem előre gyártott Áru esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan Áru esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak;**
- d. **romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző Áru tekintetében;**
- e. olyan zárt csomagolású Áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f. olyan Áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más Áruval;
- g. olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a Szolgáltató 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 naptól követően kerül sor;
- h. olyan Vállalkozási szerződés esetében, amelynél a Szolgáltató 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. hírnap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- k. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

- l. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjárműkölcsönzés, 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 tartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát, továbbá a Szolgáltató visszaigazolást küldött a Fogyasztó részére.

### **Az áruk megfelelőségének szavatolására vonatkozó termékszavatosságra, kellékszavatosságra vonatkozó tájékoztatás Fogyasztói szerződésekre vonatkozóan**

A Fogyasztói tájékoztató jelen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklet figyelembevételével készült.

A Fogyasztói tájékoztató kizárólag Fogyasztónak minősülő Megrendelőre vonatkozik, a Fogyasztónak nem minősülő Megrendelőre vonatkozó szabályok külön fejezetben szerepelnek.

#### **A szerződésszerű teljesítés követelményei Fogyasztói szerződés esetében**

#### **A szerződésszerű teljesítés követelményei általánosan Fogyasztói szerződés keretében eladott áruk és digitális elemet tartalmaz áruk esetében**

Az Árunak és a teljesítésnek a teljesítés időpontjában meg kell felelnie a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön a szerződés tárgyát képező Árunak

- meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel
- alkalmasnak kell lennie a Fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a Fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a Szolgáltató tudomására hozott, és amelyet a Szolgáltató elfogadott
- rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval – ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást – és
- biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön – továbbá – a szerződés tárgyát képező Árunak

- alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyeket azonos típusú Áru esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír
- rendelkeznie kell 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 Áru esetén szokásos, figyelembe véve a Szolgáltató, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy az Áru konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános – különösen hirdetésben vagy címkén tett – kijelentését
- rendelkeznie kell a Fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal – ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást – és
- meg kell felelnie a Szolgáltató által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett Áru tulajdonságainak, leírásának.

Az Árunak nem kell megfelelnie a fenti nyilvános kijelentésnek, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy

- a nyilvános kijelentést nem ismerte, és azt nem is kellett ismernie
- a nyilvános kijelentést a szerződéskötés időpontjáig már megfelelő módon helyesbítették vagy
- a nyilvános kijelentés a jogosult szerződéskötési elhatározását nem befolyásolhatta.

## A szerződésszerű teljesítés követelményei Fogyasztói szerződés keretében eladott áru adásvétele esetében

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

- a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a Szolgáltató végezte el, vagy a Szolgáltató felelősségvállalása mellett végezték el; vagy
- b) az üzembe helyezést a Fogyasztónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a Szolgáltató által – illetve digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által- rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut a Szolgáltató helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a a Szolgáltató felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a Szolgáltató által befejezettnak tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a Szolgáltató felel az áru digitális tartalommal kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy következik be vagy válik felismerhetővé.

(A szerződésszerű teljesítés követelményei Fogyasztói szerződés keretében eladott digitális elemeket tartalmazó áru esetében)

Digitális elemeket tartalmazó áru esetében a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a Fogyasztó értesítést kapjon az áru digitális tartalmának vagy az azzal kapcsolatos digitális szolgáltatás olyan frissítéseiről – ideértve a biztonsági frissítéseket is –, amelyek az áru szerződésszerűségének fenntartásához szükségesek, valamint biztosítania kell, hogy a Fogyasztó meg is kapja azokat.

A Szolgáltatónak a frissítés elérhetővé tételét, ha az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás egyszeri szolgáltatásáról rendelkezik, akkor az áru és a digitális elemek típusa és célja, valamint az egyedi körülmények és a szerződés jellege alapján a Fogyasztó által észszerűen elvárható; vagy a digitális tartalom meghatározott időszakon keresztül történő folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, akkor két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éves időszakon keresztül kell biztosítania.

Ha a Fogyasztó nem telepíti észszerű határidőn belül a rendelkezésre bocsátott frissítéseket, a Szolgáltató nem felel az áru hibájáért, ha az kizárólag a vonatkozó frissítés alkalmazásának hiányából fakad, feltéve, hogy

- a) a Szolgáltató tájékoztatta a Fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés Fogyasztó általi elmulasztásának következményeiről; és
- b) a frissítés Fogyasztó általi telepítésének elmulasztása vagy a frissítés Fogyasztó általi helytelen telepítése nem a Szolgáltató által biztosított telepítési útmutató hiányosságának tudható be.

Nem állapítható meg hibás teljesítés, ha a szerződés megkötésekor a Fogyasztó külön tájékoztatást kapott arról, hogy az áru valamely konkrét tulajdonsága eltér az itt leírtaktól, és az adásvételi szerződés megkötésekor a Fogyasztó ezt az eltérést külön, kifejezetten elfogadta.)

## Kellékszavatosság

### Milyen esetben élhet a Fogyasztó a kellékszavatossági jogával?

Fogyasztó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv, valamint Fogyasztói szerződés esetén a 373/2021 (VI.30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

### Milyen jogok illetik meg a Fogyasztót kellékszavatossági igénye alapján?

Fogyasztó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Fogyasztó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató 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 – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Fogyasztói szerződés esetében ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru és a digitális elemeket tartalmazó áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Használt Áruk esetén alapesetben az általános szabályoktól eltérően alakulnak a szavatossági, jótállási jogok. A használt Áruk esetében is beszélhetünk hibás teljesítésről, azonban figyelembe kell venni azokat a körülményeket, amelyek alapján a Fogyasztó bizonyos hibák előfordulására számíthatott. Az avulás folytán ugyanis egyes hibák jelentkezései egyre gyakoribbakká válnak, amelyek következtében azt, hogy egy használt Áru ugyanolyan minőséggel rendelkezhet, mint egy újonnan vásárolt, nem lehet feltételezni. Ennek alapján a Fogyasztó csak az olyan hiányosságok tekintetében érvényesítheti a szavatossági jogait, amelyek a használatból eredő hibákon felüliek, és azoktól függetlenül keletkeztek. Ha a használt Áru hibás és erről a Fogyasztónak minősülő Megrendelő a vásárláskor tájékoztatást kapott, az ismert hiba vonatkozásában a Szolgáltatónak nincs felelőssége.

A Szolgáltató megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Szolgáltatónak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve az Áru hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A Fogyasztó akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbi feltételeket
  - o a Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét
  - o 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.
- megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokoltá, vagy
- a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a Fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A Fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét – a szerződésszegés súlyához igazodva – részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Általánosan érvényesülő szabály, hogy:

- a Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét
- 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.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Fogyasztó közölte a hibát a Szolgáltatóval.

A Fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Fogyasztónak szerződés szerinti teljesítés esetén járó, valamint a Fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

A Fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a Fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

- a Fogyasztónak a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az érintett árut és
- a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

#### **Milyen határidőben érvényesítheti a Fogyasztó kellékszavatossági igényét?**

Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul bejelenteni. A hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölt hibának kell tekinteni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Fogyasztó az Árut rendeltetés szerűen nem tudja használni.

Az Árunak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik.

Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

Ha a Fogyasztó és a Szolgáltató közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

#### **Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?**

Fogyasztó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

#### **Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?**

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

#### **Jogforrások:**

19/2014. (IV.29.) NGM rendelet – A Fogyasztó és Vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól,  
 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet – Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról,  
 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet – A Fogyasztó és a Vállalkozás között szerződés részletes szabályairól,  
 1997. évi CLV. törvény – A Fogyasztóvédelemről,  
 2001. évi CVIII. törvény – Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről,

2013. évi V. törvény – A Polgári Törvénykönyvről,  
373/2021(VI.30.) Korm. rendelet – a Fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól.

2011. évi CXII. törvény – az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

A weboldal Adatkezelési tájékoztatója letölthető PDF formátumban [IDE KATTINTVA](#)

Az elállási nyilatkozat letölthető DOCX formátumban [IDE KATTINTVA](#)