

Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A webshop működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

A szolgáltató neve: FALCON Műszaki és Kereskedelmi Kft.

A szolgáltató székhelye: 6729 Szeged, Szigony u. 26.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: info@natura-szeged.hu

Cégjegyzékszám: 06-09-002146

Adószám: 11083669-2-06

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Csongrád megyei Bíróság mint Cégbíróság

Telefonszám: +3662/563-400

Adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH-105229/2016.

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe:

WebHostIcon Tárhely- és Domain Szolgáltató Kft.

Telephely: 2097 Pilisborosjenő, Tulipán köz 2.

Adószám: 23023071-2-42

Számlaszám: CIB Bank Zrt. 10700684-66030142-52000001

Tel.: +36-30-598-7210

Fax: +361-700-2866

E-mail: ugyfelszolgalat@webhosticon.hu

2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK:

2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II.26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen Szabályzat 2016.12.14. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot.

Általános Szerződési Feltételek

A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalakon közzéteszi.

Felhasználók a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

2.3. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy a webshop weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal vagy a webshop tartalmának megtekintésére.

2.4. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a webshop weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon vagy a webshopon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

3. VÁSÁRLÁS, SZEMÉLYES ADATOK

3.1. Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

3.2. Felhasználó a vásárlás során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

3.3. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

4. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

4.1. A megjelenített termékek online rendelhetők meg, vagy megvásárolhatók a Kft. üzletében, Szegeden a NATURA boltban (Csongrádi sgt.9). A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

4.2. A weboldalon vagy a webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a weboldalon vagy a webshopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

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

Általános Szerződési Feltételek

4.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a weboldal vagy a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

4.5. Hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak 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 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. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

5. RENDELÉS MENETE

5.1. Webáruházban

5.1.1. Felhasználó regisztráció nélkül megkezdheti a vásárlást, berakhatja a kosárba a kiválasztott termékeket, de a rendelés befejezéséhez első alkalommal regisztráció, majd belépés szükséges.

5.1.2. Felhasználó, ha kiválasztotta a megvásárolni kívánt terméke(ke)t, a fizetési folyamat megkezdéséhez a „A rendelés befejezése” gombra kattint.

5.1.3. Felhasználónak lehetősége van az összes tétel törlésére, visszalépni további termékek rögzítéséhez, vagy folytatni a fizetési folyamatot.

5.1.4. Amennyiben a Felhasználó további terméket szeretne a kosárba helyezni, kiválasztja a „Visszalépés további termékek rögzítéséhez” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termékek darabszámát, amelyeket azonnal módosítani is tud: átírja a darabszámot, majd rákattint a „Kosár frissítése” gombra. A folytatáshoz kattintson a „A rendelési adatok megadása” gombra.

5.1.5. Felhasználó megadja a számlázásra és szállításra vonatkozó adatokat, majd kiválasztja a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:

5.1.5.1. Fizetés átutalással:

Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét 3 napon belül köteles átutalni az alábbi bankszámlára: Pillér Takarékszövetkezet 57600084-10075834. A megrendelt termék(ek) futárszolgálattal történő küldése a termék(ek) árának és a szállítási díjnak a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően történik.

5.1.5.2. Fizetés utánvétellel: A megrendelt termék(ek) futárszolgálattal kerül(nek) kiszállításra. Felhasználó a megrendelés végösszegét (termékek ára és a szállítási díj) a futárnak teljesíti készpénzben a megrendelt termék(ek) átvételekor.

Általános Szerződési Feltételek

5.1.5.3. Fizetés készpénzzel: A Kft. üzletében, NATURA Reformtáplálkozási és Gyógynövény Szaküzletben, 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 9.

5.1.6. A fizetési mód kiválasztása után kattintson a „A rendelés összegzése” gombra.

5.1.7. A szállítási költségek banki átutalás és utánvétes fizetés esetén hozzáadódnak a megrendeléshez, melynek mértéke a következő:

SAD Logisztikai és Online Média Kft.
DPD Hungari Kft.

Szállítási díja: Bruttó 960,- Ft 50 kilogrammig.

5.1.8. A rendelés összegzése felületen Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával, illetve a megrendeléssel kifejezetten tudomásul veszi, hogy Szolgáltató elektronikus számlát is kiállíthat a vásárlásról. Felhasználó beleegyezik, hogy a számlán szereplő teljesítés dátumának Szolgáltató a csomag futárszolgálat részére történő átadás napját jelöli meg.

5.1.9. Amennyiben a webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

5.1.10. A fizetendő végösszeg, a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el!

5.1.11. Az adatok megadását követően Felhasználó elküldi a megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével kapcsolatban.

5.1.12. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

5.1.13. Felhasználó e-mailben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kööttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg a vásárlás során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

5.2. Rendelés a honlapon vagy Landing Page-en

Általános Szerződési Feltételek

Szolgáltató Felhasználó felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek Szolgáltatóhoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

6.3. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

6.4. Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, leírások a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazol megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor!

7. ELÁLLÁS JOGA

7.1. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Felhasználó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Felhasználó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát.

7.2. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

7.3. Felhasználó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

7.4. A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését.

7.5. Az elállási jog gyakorlása esetén a Felhasználót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

7.6. Nem illeti meg az elállási jog Felhasználót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésér állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

7.7. A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát

a. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében (pl. energiatalok, étrendkiegészítők stb.)

b. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (pl. energiatalok, étrend-kiegészítők stb.).

c. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom (pl. E-book) tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó

Általános Szerződési Feltételek

e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

7.8. Szolgáltató a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Felhasználó részére, beleértve a szállítási díjat is.

7.9. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli.

7.10. Felhasználó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.

7.11. Felhasználó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t.

7.12. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

7.13. A Szolgáltató nem köteles a Felhasználó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

7.14. Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségestől eltérő kezelés miatt következett be.

7.15. A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Felhasználó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

7.16. Amennyiben Felhasználó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban), vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Felhasználó Szolgáltató részére.

7.17. Felhasználónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Felhasználót terheli! A termék visszaérkezését követő tizennyolc napon belül a Felhasználó által megadott bankszámlaszámra visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

7.18. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.)

Általános Szerződési Feltételek

Korm. rendelet itt érhető el:

http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=167547.260043

7.19. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt érhető el:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:hu:PDF>

7.20. Felhasználó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

7.21. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár e.

8. Jótállás, szavatosság

Kellékszavatosság

8.1. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó webshopot üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

8.2. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó 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 Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

8.3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

Felhasználó 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 két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Étrend-kiegészítők, energiaitalok stb. termékek esetén a minőségmegőrzési időn belül gyakorolhatja a szavatossági jogait a Felhasználó.

8.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

8.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba

Általános Szerződési Feltételek

közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

8.6. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

8.7. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

8.8. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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.

8.9. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?

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

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

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

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

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.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Általános Szerződési Feltételek

Jótállás

8.12. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a webshopot üzemeltető vállalkozás jótállásra köteles.

8.13. Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

8.14. Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

8.15. Szolgáltató nem tartozik jótállással, illetve szavatossággal a természetes elhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezeléssel, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

9. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS

9.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

9.2. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

9.3. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).

9.4. A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

9.5. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

Általános Szerződési Feltételek

9.6. Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

9.7. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

9.8. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze

10. VEGYES RENDELKEZÉSEK

10.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

10.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

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

10.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

11. PANASZKEZELÉS RENDJE

11.1. Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasz van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

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

11.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Általános Szerződési Feltételek

11.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbi elérhetőségeken.

11.5. Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe nem veszi a békéltető testületi eljárást.

11.6. Panasszal fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20.
Központi telefonszám: +361 459 4800
Faxszám: +361 210 4677
E-mail: nfh@nfh.hu

11.7. Vagy területi szerveihez:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Dél-Alföldi Regionális Felügyelősége
Cím: 6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.
Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf. 12.
Központi telefonszám: +3662/541-737
Faxszám: +3662/541-739
E-mail: fogyved_daf_szeged@nfh.hu

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területi szerveinek listáját itt találja:
<http://www.nfh.hu/teruleti>

11.8. Panasza esetén lehetősége van az alábbi békéltető testülethez fordulni:

Csongrád megyei Békéltető testület
Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Tel.: +3662/426-343
Fax: +3662/426-149

A magyarországi békéltető testületek listáját itt találja:
<http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

11.9. 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 terhelő fogyasztót kötelezettségekkel kapcsolatban.

11.10. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló

Általános Szerződési Feltételek

fogyasztói jogvita esetén az kizárólag az eljárásra fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

11.11. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Szeged, 2016. december 14.