

Általános szerződési feltételek

Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Szolgáltató neve: Hoczek Attila

Székhelye: 2890 Tata, Keszthelyi utca 1. 2/2.

Adószáma: 69651458-2-31

Nyilvántartási szám: 53490618

E-mail: hoczek.attila@hangszeraruk.hu

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

Szolgáltató neve: UNAS Online Kft.

Székhelye: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.

Adószáma: 14114113-2-08

Cégjegyzék száma: 08-09-015594

Nyilvántartó hatóság: Győri Törvényszék Cégbírósága

Nyilvántartásba vétel dátuma: 2007.11.29.

E-mail: unas@unas.hu

1. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

2.1. A webáruházon keresztül, elektronikus megrendeléssel történő vásárlással a jelen ÁSZF által meghatározott feltételek szerint adásvételi szerződés jön létre a Szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy (a továbbiakban: „Felhasználó”) között. A szerződés interneten kötött, de nem írásba foglalt szerződésnek minősül.

2.2. Amennyiben a Felhasználó (ideértve mind a regisztrált, mind a regisztrációval nem rendelkező Felhasználót) belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, úgy egyidejűleg elfogadja e Szabályzatban foglaltakat, annak valamennyi rendelkezésével egyetért és azokat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

2.3. A Szolgáltató az ÁSZF mindenkor hatályos szövegét közzéteszi a honlapján, így az valamennyi Felhasználó számára hozzáférhető, nyilvános.

Az ÁSZF egyoldalú módosítására a Szolgáltató időbeli korlátozás nélkül jogosult, azonban a módosított ÁSZF szövegét a Szolgáltató köteles a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 11 (tizenegy) nappal a weboldalon közzétenni.

Az ÁSZF elfogadásával a Felhasználó egyben kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltató által egyoldalúan módosított ÁSZF rendelkezéseit tudomásul veszi, azokat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

2.4. Szolgáltató vállalja, hogy a webáruház működésével és a kiszállítással kapcsolatos jelen ÁSZF által meghatározott rendelkezések, illetőleg a Szolgáltató által üzemeltetett honlapon közzétett információk körében az ott megjelölteket magára nézve kötelezőnek tekinti és azok teljesítéséért minden esetben úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF alapján megillető valamely jogát nem gyakorolja, úgy a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak.

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

2.6. A szerződéskötés, a tájékoztatások és bárminemű ügyintézés nyelve a magyar.

2.7. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (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.

1. REGISZTRÁCIÓ ÉS VÁSÁRLÁS

3.1. Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul. Amennyiben Felhasználó a jelen ÁSZF rendelkezéseit nem fogadja el, valamint az Adatkezelési tájékoztató tartalmának megismeréséről nem nyilatkozik, úgy nem jogosult a webáruház használatára, regisztrációra és ezáltal a Szolgáltatás igénybevételére.

3.2. Felhasználó a webáruház honlapján megtalálható regisztrációs adatlap hiánytalan kitöltésével tudja létrehozni felhasználói fiókját, melynek során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja a felelősségét, amennyiben a Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait. A Szolgáltató jogosult kétség esetén a Felhasználó által megadott adatok valóságát ellenőrizni.

3.3. A Felhasználó a regisztrációt követően kiválaszthatja a kívánt terméket, a szállítási módot, illetőleg választhat a rendelkezésre álló fizetési módok közül. A regisztráció igénybevételével a Felhasználó esetleges későbbi vásárlásait könnyebben, gyorsabban intézheti, a belépést követően megrendeléseit nyomon követheti, ellenőrizheti.

3.4. A hibás adatbevitelből, a hamis adatok megadásából vagy adatváltozás esetén az adatok módosításának elmaradásából eredő esetleges károkért kizárólag a Felhasználót terheli felelősség.

3.5. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely, nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

1. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK

4.1. A megjelenített termékek kizárólag online/személyesen/telefonon rendelhetők meg. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

4.2. A webshopban a Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek illusztrációként szerepelnek, így a termék tényleges kinézete eltérhet a honlapon látottaktól. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a webshopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

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

4.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül 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 a Felhasználó 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 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. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

1. A RENDELÉS MENETE

5.1. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba/vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

5.2. Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.

5.3. A termék kiválasztását követően a Felhasználó azt egy virtuális kosárba helyezi. A Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.

5.4. A Kosár menüpontban a Felhasználó jogosult beváltani a Szolgáltató által a részére biztosított kuponokat, kuponkód megadásával. Az egyes kuponok által biztosított előnyök és kedvezmények a kupon megküldésekor közölt információkból ismerhetők meg. A kuponok által biztosított kedvezmények főszabályként össze nem vonhatók, nem ruházhatóak át másra, egy megrendelés vonatkozásában egy kupon felhasználására van lehetőség, illetve akciós termékekre nem beváltható.

5.5. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „Kosár ürítése” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát.

5.6. Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot.

5.7. Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat. A rendelés során a Felhasználónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására/törlésére.

5.8. Az adatok megadását követően Felhasználó a „Megrendel” gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével kapcsolatban, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

5.9. A „Megrendel” gombra kattintást követően - az adott rendelés vonatkozásában - a Felhasználó által rögzített adatok (pl. számlázási cím, adószám) nem módosíthatók a webáruház honlapján, arra kizárólag a Szolgáltatóval történő külön egyeztetést követően van lehetőség, legfeljebb az előleg/végösszeg kiállítását megelőző időpontig.

5.10. Felhasználó a megrendeléssel a Szolgáltató által nyújtott tájékoztatást kifejezetten elismeri és tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik.

5.11. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát (és ha tartozik a termékhez, a jótállási jegyet) a csomag tartalmazza. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és a termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt a Szolgáltató nem fogad el. Sérült - ugyanakkor felhasználó által átvett és nem kifogásolt - csomagolású termék esetén a Felhasználót terheli annak bizonyítása, hogy a termék a kiszállítás során sérült meg.

5.12. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 24 (huszonnégy) órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számukra hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó nem megfelelő e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

5.13. Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően 2 (két) munkanapon belül egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről.

5.14. Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél, az áraknál vagy a várható szállítás idejével kapcsolatban, úgy fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy elállhat a szerződéstől. Kifejezett elállási szándék hiányában a módosított feltételek elfogadottnak tekintendők.

5.15. Szolgáltató jogosult arra, hogy a fent írtakon túl az alábbi esetek bármelyikének fennállása esetén - a Felhasználó egyidejű értesítése mellett - ne fogadjon el a leadott megrendelést:

- - ha a Felhasználó nem jogosult a megrendelés során általa érvényesített kedvezmény vagy kupon használatára;
- - ha a Felhasználó a bankkártyás fizetési módot választotta, és a Felhasználó bankkártyáját kibocsátó pénzintézet a tranzakciót nem engedélyezi;
- - ha a Felhasználó a bankkártyás fizetési módot választotta, és a Szolgáltató online fizetést biztosító partnere - nem a Szolgáltatónak felróható okból - nem tudja érvényesíteni a tranzakciót;
- - ha a Felhasználó nem valós adatokat ad meg, vagy nem adja meg a megrendelés teljesítéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat.

5.16. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyes termékek, illetve termékcsoportok vonatkozásában meghatározza a megvásárolható maximális mennyiséget, mely korlátozás ténye minden esetben feltüntetésre kerül a termék, illetve termékcsoport saját oldalán.

5.17. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a webáruházban elérhető termékek körén, és azok árain bármikor módosítson. A készletinformációk tájékoztató jellegűek és a webáruház adatbázisának frissítési időpontjában fennálló állapotra vonatkoznak, így a raktárkészlet folyamatos, gyors változásai miatt a Szolgáltató azokat szavatolni nem tudja, egyes termékek esetében a termékoldal „készleten” lévő állapotot mutathat annak ellenére, hogy az adott termék már nem elérhető.

1. MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉSE

6.1. Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a webáruházon keresztül leadott, és a Szolgáltató által visszaigazolt megrendelés esetén a Felhasználó által meghatározott mennyiségű terméket becsomagolja, és az általa választott szállítási módnak megfelelően a megjelölt magyarországi címre szállítja, és ott a Felhasználó - vagy az általa kijelölt harmadik személy - részére átadja. A küldemények kézbesítése, szállítása saját gépjárművel, futárszolgálattal vagy alvállalkozó bevonásával történik. A Szolgáltató lehetőséget biztosít a megrendelt termékek személyes átvételére, illetve a rendelés kérhető bármelyik országos GLS/MPL csomagpontra is.

6.2. Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét arra, hogy amennyiben külföldi mobilszolgáltatóhoz tartozó telefonszámot ad meg a regisztráció, illetve a megrendelés során, úgy a Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, ha a termék kiszállítását végző partnere a kiszállításon a Felhasználó SMS-ben nem értesíti, illetve a Felhasználóval nem veszi fel telefonon keresztül, közvetlenül a kapcsolatot a termék kiszállítását megelőzően. A Szolgáltató nem vállal felelősséget továbbá azért, ha a megrendelt termék kiszállítása a fenti okok bármelyike miatt meghiúsul.

6.3. A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálat minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

6.4. Az általános teljesítési határidő a visszaigazolástól számított 8 (nyolc) nap. Szolgáltató kifejezetten felhívja a Felhasználó figyelmét, hogy kiemelt időszakokban a megnövekedett forgalomnak köszönhetően a webáruházban feltüntetett szállítási határidő néhány nappal meghosszabbodhat. Tekintettel arra, hogy a kiemelt időszakokban érvényesülő szállítási határidő eltér a Szolgáltató által alkalmazott szokásos szerződési gyakorlatától, így ilyen esetekben a Szolgáltató külön figyelemfelhívó tájékoztatást jeleníthet meg a webáruház felületére történő belépéskor.

6.5. Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles. A kiszállított termék a Szolgáltató tulajdonában marad mindaddig, amíg a vételár megfizetése teljes egészében meg nem történik.

6.6. A fizetési módok közül a Felhasználó a megrendelés feladása során választhat.

- Kézpénzes fizetésre személyes átvétel esetén van lehetőség.
- Az előre utalás választása esetén díjbekérőt küldünk, melyen megtalálhatóak a banki átutaláshoz szükséges információk.
- Futárral történő kiszállításhoz választható az utánvétes fizetési mód, melynek díja a honlapon feltüntetésre kerül. Ilyen esetben kézpénzes vagy bankkártyás fizetésre van lehetőség.
- A PayPal fizetés esetén a fizetés a paypal rendszerén keresztül történik.
- Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

6.7. Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot.

6.8. A Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.

6.9. A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

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

6.10. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről a Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint a Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

6.11. Szerződészegés esetén a Szolgáltató csak a szerződéseknél tipikus, előre látható és ténylegesen bekövetkezett károkért vállal felelősséget.

6.12. A szállítási határidő megtartottnak tekintendő, amennyiben legkésőbb annak utolsó napján a megrendelt terméket a Szolgáltató a futárszolgálat vagy a szállítást végző alvállalkozó részére átadja.

6.13. Szolgáltató jogosult az újabb megrendelés kiszállítását felfüggeszteni, amennyiben Felhasználónak bármilyen lejárt tartozása áll fenn Szolgáltatóval szemben. Szolgáltató jogosult az újabb megrendelés kiszállítását felfüggeszteni abban az esetben is, ha a Felhasználó neki felróható okból a megjelölt szállítási címen nem vette át a korábban általa megrendelt termékeket. A megrendelés kiszállításának felfüggesztése mindaddig fennmarad, ameddig Felhasználó lejárt tartozását nem teljesíti Szolgáltató felé. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy azon Felhasználó esetében, aki az általa megadott szállítási címen nem veszi át a megrendelt termékeket, újabb megrendelést a Felhasználótól csak abban az esetben fogadjon el, ha a Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét a Szolgáltató részére előre megfizeti, majd azokat -amennyiben a körülmények lehetővé teszik - személyesen átveszi. Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét, hogy amennyiben a jelen pontban írt körülmények fennállása ellenére a Felhasználó az utánvétes fizetési módot választja soron következő megrendelésének leadásakor, úgy a Szolgáltató jogosult visszautasítani e megrendelés elfogadását.

Amennyiben a Felhasználó elmulasztotta átvenni rendelését, a kiszállítás felfüggesztése megszüntetésének feltétele, hogy a Felhasználó az újabb megrendelésben szereplő termékek vételárát előre megfizesse és azokat - lehetőség szerint - személyesen átvegye. A kiszállítás felfüggesztéséről, valamint a felfüggesztés megszüntetésének feltételeiről a Szolgáltató írásban is tájékoztatja a Felhasználót. Fő szabályként az át nem vett, visszaküldött csomagok esetében a szállítás és visszaszállítás díját a Felhasználóra terheljük.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató fenti tájékoztatásának kézhezvételétől számított nyolc (8) napon belül nem, vagy csak részben egyenlíti ki lejárt tartozásának összegét, úgy a Szolgáltató jogosult törölni a megrendelést. A megrendelés törlése esetén a Szolgáltató jogosult a megrendelés kiszállításának meghiúsulásával és törlésével összefüggésben felmerült valamennyi indokolt költségét felszámítani és kiszámlázni a Felhasználó felé.

6.14. Személyes átvétel esetén a Szolgáltató e-mailen tájékoztatja a Felhasználót a termék átvételének lehetőségéről. Szolgáltató a Felhasználó által megrendelt terméket a fenti tájékoztatásban szereplő teljesítési dátumtól számított nyolc (8) napig tartja rendelkezésre. Amennyiben a Felhasználó az általa megrendelt terméket nyolc (8) napon belül a Szolgáltatótól nem veszi át, úgy a Szolgáltató a Felhasználót először telefonon hívja fel a megrendelés átvételére, majd ennek eredménytelensége esetén a Felhasználó részére e-mailben küld tájékoztatást a megrendelés lezárásáról és a termék ellenértéke visszafizetésének feltételeiről.

A megrendelt termék Felhasználó általi átvételének elmaradása esetén Szolgáltató a termék ellenértékét visszafizeti a Felhasználó részére oly módon, hogy annak összegét átutalja a Felhasználó által írásban megadott bankszámlaszámra, a Felhasználó tájékoztatásának kézhezvételét követő tizennégy (14) napon belül. Szolgáltató visszafizetési kötelezettségének teljesítésével mindaddig nem esik késedelembe, amíg a Felhasználó a vételár visszautalásához szükséges adatokat a Szolgáltató részére nem küldi meg.

1. szavatosság

7.1. Kellékszavatosság:

A Szolgáltató az elérhető és megrendelhető termékekről, azok tulajdonságairól folyamatos és megfelelő tájékoztatást nyújt a webáruházban. A termékeknek alkalmasnak kell lenniük azokra a célokra, amelyekre más, azonos műszaki tulajdonságokkal rendelkező termékeket rendszerint használnak, rendelkezniük kell azzal a minőséggel, amely azonos fajtájú termékeknek szokásos,

valamint rendelkezniük kell a Szolgáltató által adott, a webáruházban hozzáférhetővé tett leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét, hogy webáruházban forgalmazott termékek használata során tapasztalt jellemzőit több olyan körülmény is befolyásolhatja, melyre a Szolgáltatónak nincs ráhatása és amely nem jelenti, hogy az adott termék ne lenne megfelelő minőségű, vagy ne lenne alkalmas azokra a célokra, amelyekre más, azonos műszaki tulajdonságokkal rendelkező termékeket rendszerint használnak.

A Szolgáltató a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (kellékszavatosság). A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül, ha a termék a kiszállítás/teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy szerződésben meghatározott tulajdonságoknak (kivéve, ha a felmerült hiba a szállítást követő következménye). A Felhasználó a hibás teljesítés esetén kifogását a Szolgáltató bármely elérhetőségén, írásban közölheti az alábbiak szerint:

- A Felhasználó szavatossági igényként elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a kijavítás vagy kicserélés teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. A Szolgáltató a kifogásként előterjesztett kijavítási vagy kicserélési igény beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül a választott szavatossági igénynek, a Felhasználónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül eleget tesz. Ha a kijavítás/kicserélés időtartama a 15 (tizenöt) napot várhatóan meghaladja, úgy a Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a javítás/csere várható időtartamáról.

A webáruházban elérhető termékek jellegéből fakadóan hibás teljesítés esetén a Felhasználó elsődlegesen kicserélés iránti igényét érvényesítheti.

- Ha a Szolgáltató a kijavítást vagy kicserélést nem vállalta, vagy a Felhasználónak a kijavításhoz, kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, vagy a Szolgáltató kötelezettségének a fenti határidőben nem tud eleget tenni, a Felhasználó – választása szerint – arányos árleszállítást igényelhet vagy elállhat a vásárlástól, ha a Felhasználótól nem várható el észszerűen, hogy csak azokat a termékeket tartsa meg, amelyek vonatkozásában hibás teljesítés nem történt.
- Ha a Felhasználó a szerződést teljes egészében vagy a szerződés alapján szolgáltatott termékek egy részét illetően szünteti meg, úgy
 1. a Felhasználónak - a Szolgáltató költségére - vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az elállással érintett terméket; és
 2. a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Felhasználó részére az érintett termék megfizetett vételárát, amint a terméket átvette.
- Ha a hibás teljesítés a megrendelt termékeknek csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében az elállás feltételei fennállnak, a Felhasználó a szerződést csak a hibás termék tekintetében szüntetheti meg, de jogosult az azokkal együtt rendelt bármely egyéb termék vonatkozásában is elállni a vásárlástól, ha a Felhasználótól nem várható el észszerűen, hogy csak azokat a termékeket tartsa meg, amelyek vonatkozásában hibás teljesítés nem történt.

A Felhasználó a választott szavatossági igényről másakra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles azonban a Szolgáltatónak megfizetni kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A Felhasználó a hiba felfedezését követően a tőle elvárható legrövidebb időn belül köteles azt közölni. A közlés késedelméből eredő kárért a Felhasználó felelős.

A Felhasználó szavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított 2 (két) év alatt évül el.

7.2. Termékszavatosság

A Szolgáltató által a Felhasználónak eladott ingó dolog (termék) hibája esetén a Felhasználó követelheti, hogy a gyártó a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

1. a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
2. b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
3. c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

A szavatosság tekintetében egyebekben a Ptk., valamint fogyasztónak minősülő Felhasználók esetén a 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet, 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet, valamint a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései az irányadók.

1. JÓTÁLLÁS

8.1. A Szolgáltató által forgalmazott egyes termékekre az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás szabályait tartalmazó 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet szerint 2 (két) éves jótállási idő áll a fogyasztó rendelkezésére a - 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási árú - termék átadásának napjától; a jótállási idő 250 000 forint eladási ár felett három év. A vásárlót a jótállás joga nem illeti meg, ha a hiba a termék fogyasztó részére való átadását követően keletkezett. A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet alá nem tartozó termékek tekintetében a gyártó által biztosított jótállási idő a termék mellett feltüntetésre kerül. Jótállás esetében a fogyasztót a jótállási időn belül a meghibásodott termék díjmentes javítása vagy cseréje illeti meg. A garanciális javítások a gyártási hibából eredő meghibásodásokra terjednek ki. A garancia feltételek a használati útmutatóban levő feltételek betartásával együtt érvényesek.

Egyebekben a jótállásra a Ptk.6.171-173.§-ban foglaltak az irányadók.

1. ELÁLLÁS JOGA

9.1. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló, 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet szabályozása értelmében a jelen pont rendelkezései kizárólag a fogyasztónak minősülő vásárló esetében alkalmazhatók, azaz az elállási jog csak a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő felhasználókat illeti meg. (Fogyasztó: önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli első célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje) A fogyasztó a megrendelt termék kézhezvételétől számított 14 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt, bontatlan csomagolású terméket.

9.2. Amennyiben a fogyasztó él elállási jogával, úgy ezt a szolgáltatóval egyértelmű írásbeli nyilatkozatban köteles közölni (postán ajánlott tértivevényes küldeményben, vagy e-mailben). A szolgáltató az elállási nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul köteles azt visszaigazolni a fogyasztó felé. A fogyasztó elállása esetén a megrendelt terméket köteles elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül a szolgáltatónak visszaküldeni. A visszaküldés költsége a fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni.

9.3. Amennyiben a fogyasztó elállási jogát gyakorolja, úgy az erre vonatkozó nyilatkozat kézhezvételét követő 14 napon belül köteles a Szolgáltató a fogyasztónak visszatéríteni az ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesebbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. A Szolgáltatónak a visszafizetési kötelezettségét mindaddig nem kell teljesítenie, amíg a szolgáltatott terméket vissza nem kapta, vagy amíg a fogyasztó hitelt érdemlő igazolását a termék visszaküldéséről nem kapta meg. A két időpont közötti eltérés esetén az Szolgáltató a korábbi időpontot kell, hogy figyelembe vegye.

9.4. Szolgáltató követelheti a fogyasztótól a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

9.5. Nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog:

- olyan termék esetén, melynek ára a vállalkozás által nem irányítható pénzügyi mozgásoktól, ingadozásoktól függ.
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet kifejezetten a fogyasztó kérésére, az ő által szabott igények alapján egyedi kérésének megfelelően került előállításra,
- olyan termék esetében, amelynél a fogyasztó kifejezett kérésének tesz eleget az Szolgáltató sürgős javítási, vagy karbantartási munkáknál.

1. PANASZKEZELÉS

Amennyiben megrendelése során, illetőleg a termékek átvételét követően a Felhasználónak bármilyen kifogása merülne fel, jogosult panasszal élni. A Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet köteles felvenni és azt a felvétel napjától számított öt évig, az arra adott válasszal együtt megőrizni. A panasz beérkezését követően az abban foglaltakat a Szolgáltató a kézhezvételtől számított 30 (harminc) napon belül kivizsgálja, és tájékoztatja Felhasználót a vizsgálat eredményéről, valamint arról, hogy annak elutasítása esetén milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére.

A szerződésből eredő jogviták elsősorban békés úton, megállapodással a felek között, vagy a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság előtt intézhetők.

Amennyiben Szolgáltató és a fogyasztónak minősülő Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Vásárló, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a Testület eljárását, illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez is.

A vásárló a fentiekén túl jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére, polgári eljárás keretében.