Általános szerződési feltételek

SIMPLEPAY – Adattovábbítási nyilatkozat

„Tudomásul veszem, hogy a(z) Egészséges Szépség Kft. (1171 Budapest, Alsódabas utca 21.) adatkezelő által a(z) collagenshop.hu felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: név, e-mail cím, telefonszám, számlázási cím adatok és szállítási cím adatok. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: http://simplepay.hu/vasarlo-aff ”

ÁSZF

1. **ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**
    1. A jelen Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF”**) hatálya kiterjed a https://collagenshop.hu weblapot és aldomainjeit („**Honlap**”) látogató, megtekintő és használó felhasználókra („**Felhasználók**”).
    2. A Honlap üzemeltetője az Egészséges Szépség Korlátolt Felelősségű Társaság (cégjegyzékszáma: 01-09-350531; adószáma: 27120383-2-42) („**Szolgáltató**”).
        1. A Szolgáltató tevékenységei: 4791’08 csomagküldő internetes kiskereskedelem; 4690’08 vegyestermékkörű nagykereskedelem
        2. Kereskedelmi tevékenységre vonatkozó nyilvántartást vezető hatóság: Budapest Főváros XVII. Kerület Rákosmenti Polgármesteri Hivatal; kereskedelmi engedély száma: JI-1013-2/2020.
        3. A Szolgáltató elérhetőségei:

székhelye: 1171 Budapest, Alsódabas utca 21.

elektronikus levelezési címe: info@collagenshop.hu

telefonszáma: +36-30/859-5352, +36-30/859-5358

- A jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldalról: [https://collagenshop.hu] és letölthető az alábbi linkről: [https://collagenshop.hu/wp-content/uploads/2020/08/Altalanos-Szerzodesi-Feltetelek.pdf]. A tárhely-szolgáltató adatai: **UNAS Online Kft.** (Levelezési cím: 9400 Sopron, Kőszegi út 14. E-mail cím: unas@unas.).
- A jelen ÁSZF tartalmazza a Honlap aloldalát képező webáruházban („**Webshop**”) történő vásárlásra, mint távollevő szerződő felek által kötött szerződések szabályai szerint létrejött adásvételi szerződésre irányadó szabályokat, valamint a Honlap használatának szabályait. Az ilyen adásvételi szerződésekre, valamint a Honlap használatával kapcsolatos egyéb kérdések tekintetében a magyar jog irányadó. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései alkalmazandók. A Szolgáltató magtartási kódexet nem alkalmaz.
- A jelen ÁSZF a Honlapon történő közzétételétel napjával (**augusztus 10.** napja) lép hatályba és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítsa. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a Honlapon közzéteszi. A Honlap használatával kapcsolatban a megtekintés időpontjában, a Honlapon történő vásárlás révén létrejövő adásvételi szerződések esetében a rendelés leadásának időpontjában hatályos ÁSZF rendelkezései az irányadóak. Bármely módosítás abban az időpontban lép életbe, amikor online megtalálható a Honlapon; bármely Felhasználónak, aki nem ért egyet az ÁSZF módosításával, meg kell szakítania a Honlap használatát.
- A Felhasználó a Honlap használatával, illetve megtekintésével – tekintet nélkül arra, hogy a Honlap felhasználójaként regisztrál vagy annak tartalmát regisztráció nélkül tekinti meg, illetve használja – elismeri, hogy a mindenkor hatályos ÁSZF, valamint a Honlapon közzétett Adatkezelési Tájékoztató rendelkezéseit elolvasta, megértette, tudomásul vette és ezen rendelkezéseket kifejezetten elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseket, nem jogosult a Honlap tartalmának megtekintésére, illetve a Honlap használatára.

1. **FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA**
    1. A Felhasználó a Honlap használatával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, hogy a Honlap mindenkor hozzáférhető és teljes tartalma valamennyi Felhasználó számára elérhető legyen. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az olyan hibákért, melyek a telefonhálózat, a számítógépes online rendszerek, szerverek vagy szerverszolgáltatók, számítógépes berendezések, szoftverek, e-mail vagy az internet meghibásodásából vagy nem megfelelő működéséből adódnak.
    2. A Szolgáltató kizárja a felelősségét minden, a Honlapot, illetve az azt működtető szervert ért külső támadások, és az e támadásokból eredő meghibásodások esetére.
    3. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Honlapot kizárólag saját kockázatára használhatja. A Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget a Honlap használata során a Felhasználót ért esetleges károkért. Szolgáltató nem felelős semmilyen alapon, semmilyen kárért, függetlenül attól, hogy direkt, vagy indirekt, ami a Honlaphoz, illetve a Webshop-hoz való csatlakozás miatt következett be.
2. **SZERZŐI JOGOK**
    1. A Felhasználó a Honlap használatával tudomásul veszi, hogy a Honlap szerzői jogi műnek minősül és a Honlapon megjelenő tartalmak (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a Honlapon megjelenő képeket és leírásokat) a Szolgáltató tulajdonát képező, szerzői jog által védett elemek.
    2. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a Honlap megjelenése, a Honlapon megjelenő tartalmak, valamint a Honlap a domain-neve (illetve az abból képzett másodlagos domain nevek), továbbá a Szolgáltató internetes reklámfelületei és közösségi médiában való megjelenése tekintetében.
    3. Tilos a Honlapon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, másolása, tárolása, feldolgozása, értékesítése vagy más módon történő felhasználása a Szolgáltató előzetes írásos hozzájárulása nélkül. A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Honlap megjelenését, illetve az azon megjelenő tartalmakat a Szolgáltató előzetes kifejezett hozzájárulása esetén is csak és kizárólag a Szolgáltató, mint a szerzői jogok jogosultja nevének és a Honlap címének pontos feltüntetésével jogosult felhasználni. A jelen ÁSZF és a Honlapon elérhető adatvédelmi tájékoztató letöltése csak a Felhasználót a közötte és a Szolgáltató között fennálló jogviszony keretében megillető jogok gyakorlása érdekében engedélyezett; minden más felhasználás tiltott.
    4. Tilos a Honlap bármely jogellenes használata, így különösen tilos a Honlap bármely részének módosítása vagy olyan alkalmazás használata, amellyel a Honlap módosítható vagy indexelhető. A Honlap tartalmának jogosulatlan felhasználása, illetve a Honlap bármely jogellenes használata esetén a Szolgáltatót jogsértéseként 100.000 Ft, – összegű kötbér illeti meg. Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy ezen kötbérkikötés a jogsértés súlyával arányos és nem túlzó.
3. **REGISZTRÁCIÓ**

1. A Honlapon található, a Honlap aloldalát képező webáruházban („**Webshop**”) történő vásárlás regisztrált és nem regisztrált Felhasználók számára egyaránt lehetséges. A regisztráció, illetve vásárlás során csak a legszükségesebb adatokat kell megadni. A regisztrált Felhasználók által a regisztráció során megadott adatok utóbb módosíthatók az *“Adatmódosítás”* gombra kattintva. A Felhasználó a regisztráció, illetve a vásárlás során köteles valamennyi szükséges adatát a valóságnak megfelelően megadni; valótlan adatok, vagy más személy adatainak megadása esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis és Szolgáltató teljes körűen kizárja felelősségét, amennyiben egy Felhasználó más személy nevében, más személy adataival kíséreli meg igénybe venni a Honlap szolgáltatásait. A nyilvánvalóan hamis vagy hibás regisztrációt a Szolgáltató jogosult törölni.
2. A Szolgáltató a Felhasználó által hibásan, illetve pontatlanul megadott adatok következtében felmerülő szállítási késedelemért, többletköltségekért, illetve károkért nem felel; a Szolgáltató minden ezzel kapcsolatos felelősségét teljes körűen kizárja és a felelősség ezen kizárását a Felhasználó elfogadja. A Felhasználó által hibásan megadott adatok következtében a Szolgáltatónál felmerülő többletköltségekért, illetve károkért a Felhasználó felelősséggel tartozik.
3. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy a jelszó harmadik személy számára bármely, nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. Amennyiben a regisztrált Felhasználó elfelejti a regisztráció során létrehozott felhasználói fiókhoz tartozó jelszavát, a *“Jelszó emlékeztető”* gombra kattintva kérheti, hogy a jelszót a regisztráció során megadott e-mail címre a rendszer elküldje.
4. A Szolgáltató a Felhasználó által a regisztráció, illetve a vásárlás során megadott adatokat a mindenkor hatályos Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kezeli. Az Adatkezelési Tájékoztató elérhető a következő oldalon: [https://collagenshop.hu/wp-content/uploads/2020/09/Adatkezelesi_Tajekoztato.pdf]

4. **VÁSÁRLÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI**

1. A Honlapon megjelenített termékek kizárólag online, a Webshop-ban rendelhetők meg. A Webshop-ban történő vásárlás esetén a Szolgáltató, mint eladó és a Felhasználó, mint vevő (együttesen: „**Felek**”) között távollevő szerződő felek által kötött szerződések szabályai szerint létrejött adásvételi szerződés jön létre a Felhasználó által a Webshop-ban megvásárlásra kiválasztott, a Szolgáltató tulajdonában álló ingó dolog vagy dolgok („**Termékek**”) vonatkozásában. A Felek között a Termékek adásvétele tárgyában létrejövő szerződés kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek és nem kerül iktatásra.
2. A Szolgáltató a Termékek jogszerű forgalmazójaként jogosult a Termékeket a Felhasználó számára adásvétel keretében értékesíteni; a Szolgáltató kijelenti, hogy a Termékek nem képezik harmadik személy tulajdonát, a Termékek per-, teher- és igénymentes ingóságok.
3. A Szolgáltató a Honlapon részletesen feltünteti a Termékek nevét, leírását, a Termékekről fotót jelenít meg. A Termékek minőségükben és fő tulajdonságaikban megegyeznek a Honlapon az adott Termékhez tartozó fényképen és részletes leírásban szereplő Termékkel, azonban a Termékek adatlapján megjelenített képek illusztrációként szolgálnak és eltérhetnek az adott Termék tényleges megjelenésétől; hasonlóképpen a Termékek a Honlapon feltüntetett tulajdonságai tájékoztató jellegűek és a Termékek tulajdonságait a Terméken vagy a Termék csomagolásában található leírás tartalmazza. Szolgáltató kizárja a felelősségét a Termék a Honlapon szereplő fényképe és tényleges megjelenése közötti különbségek, valamint a Termék a Honlapon szereplő leírása és a Termékhez mellékelt leírás közötti különbségek kapcsán.
4. A Honlapon a Termékekre vonatkozóan megjelenített árak magyar forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt általános forgalmi adót, nem tartalmazzák azonban a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.
5. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.
6. Amennyiben egy Termék vonatkozásában téves ár kerül feltüntetésre a Honlapon – különösen, ha a megadott ár nyilvánvalóan oly mértékben téves, hogy a Fogyasztónak észlelnie kell, hogy a megadott ár eltér az adott Termék szokásos, általánosan elfogadott árától – akkor a Felek közötti akarategyezőség hiányában nem jön létre a Felek között szerződés és a Szolgáltató nem köteles a Terméket ezen a téves áron a Felhasználó rendelkezésére bocsátani. Ebben az esetben a Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a Termék helyes áráról és lehetővé teszi, hogy a Felhasználó a Terméket ezen a helyes áron megrendelhesse.
7. A Felek közötti szerződés nyelve a magyar. A Felek közötti hivatalos kommunikáció kizárólag írásban – postai úton, valamint elektronikus levél útján – történik. A Szolgáltató elérhetőségeit a fenti 1.2.3 pont tartalmazza; ettől eltérő címre küldött postai küldemény, illetve elektronikus levél nem tekinthető szerződésszerű kommunikációnak. A Szolgáltató a fenti 1.2.3 pontban megjelölt telefonos elérhetőségei csak tájékoztatás célját szolgálják; a szóban, telefonos úton megtett nyilatkozatok nem minősülnek a Szolgáltató által tett jognyilatkozatnak.

5. **A TERMÉKEK MEGRENDELÉSE**

1. A Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a Webshop-ba, illetve regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást. A Webshop-ban a Felhasználó a megvásárolni kívánt Termék(ek)et a kosárba helyezi; a Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a *„kosár”* ikonra kattintva. Amennyiben valamennyi megvásárolni kívánt Terméket a kosárba helyezte, ellenőrzi, hogy a kosár helyesen tartalmazza a megvásárolni kívánt Termékeket a kívánt darabszámban; a *„törlés – X”* ikonra kattintva törölhető a kosár tartalma, a megvásárolni kívánt mennyiség véglegesítése a *„kosár frissítése”* ikonra kattintással lehetséges.
2. A kosár tartalmának véglegesítését követően a Felhasználó köteles megadni és ellenőrizni a számlázáshoz és szállításhoz szükséges adatokat. A Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató kizárólag Magyarország területén található szállítási címre vállalja a Terméket kiszállítását, ezért a Felhasználó a Webshop-ban a megrendelés leadása során érvényesen belföldi és a meghatározott országokba külföldi szállítási címet adhat meg. A Szolgáltató jogosult minden olyan megrendelést, amelynél a Felhasználó nem a Webshopban meghatározott külföldi szállítási címet adott meg, a Felhasználó külön értesítése nélkül törölni.
3. A megrendeléshez kapcsolódó adatok megadását és ellenőrzését, valamint szükség szerinti módosítását követően a Felhasználó kiválaszthatja a fizetési módot és szállítási módot. A kiválasztott fizetési és szállítási mód módosítása utóbb már nem lehetséges.
4. Fizetési és szállítási módok, szállítási díjak:

	Bankkártyás fizetés (simplepay)	**Átutalás**
Személyes átvétel Foxpost automatából	790 Ft	790 Ft
Foxpost házhozszállítás	1390 Ft	1390 Ft
Házhozszállítás GLS futárszolgálattal	1790 Ft	1790 Ft

GLS csomagpont átvétel	1690 Ft	1690 Ft
	Az utánvét plussz költsége 400 Ft.	
	20.000.- Ft. összegű vagy azt meghaladó rendelés esetén a szállítás ingyenes Foxposttal és 30.000 Ft összegű vagy azt meghaladó rendelés esetén GLS-sel.	

- Fizetés utánvéttel: Amennyiben a megrendelt Termék futárszolgálattal kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak teljesítse készpénzben vagy bankkártyával a megrendelt Termék(ek) átvételekor.
- Átutalással: Felhasználó a megrendelt Termékek ellenértékét a visszaigazoló e-mailben feltüntetett bankszámlára 3 napon belül köteles átutalni. Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően a Felhasználó jogosult a Termék(ek) általa meghatározott módon történő átvételére.

A házhozszállítást a **FoxPost Zrt.** (3200 Gyöngyös, Batsányi János utca 9., Ügyfélszolgálat: 1097 Budapest, Táblás utca 36-38. A épület, telefon: 36 1 999 0369 E-mail: info@foxpost.hu); **GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.** (2351 Alsónémedi GLS Európa u. 2. Tel.: 36 29 88 6660 Fax: 36 29 88 6671 E-mail: sales@gls-hungary.com) végzi.

- Az adatok megadását követően Felhasználó a *„megrendelés elküldése”* gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével kapcsolatban, vagy e-mailben jelezheti a Szolgáltató felé egyéb, a megrendeléssel kapcsolatos kívánságát. A Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.
- A jelen 6. pontban foglaltak teljesülésével a szerződés a Felek között érvényesen létrejön és a Feleket a közöttük létrejött adásvételi szerződésből eredően a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint illetik jogok, illetve terhelik kötelezettségek. Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató a Termék(ek) tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a Termék(ek) vételárának megfizetésére és a Termék(ek) átvételére köteles.
- A Szolgáltató fenntartja a helyesbítés jogát arra az esetre, ha a Webshop-ban hiba lép fel vagy tévedés történik a Termékek, illetve a Termékekhez rendelt árak kapcsán; ilyen esetekben a hiba, illetve tévedés felismerése és helyesbítése után a Szolgáltató azonnal tájékoztatja a Felhasználót az új adatokról. A Felhasználó ezt követően megerősítheti a leadott megrendelést, illetve lehetőség van arra, hogy a Felek bármelyike elálljon a szerződéstől.

1. **A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉSE**
    1. A megrendelések feldolgozása hétköznapokon 10.00 és 18.00 óra között, szombaton 10.00 és 14.00 óra között történik. A Felhasználónak lehetősége van a fent megjelölt időintervallumokon kívül is megrendelést leadni a Webshop-ban; ebben az esetben a megrendelés a következő munkanapon kerül feldolgozásra.
    2. A Szolgáltató az elküldött megrendelést elektronikus levélben legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja a Felhasználó részére. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó a 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 felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg a fent megjelölt határidőben, mert a Felhasználó regisztrációja vagy a regisztráció nélküli vásárlás során téves e-mail címet adott meg, vagy az e-mail fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud több üzenetet fogadni.
    3. Az általános teljesítési határidő a visszaigazolástól számított 2-5 munkanapon belül. Szolgáltató minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.
    4. A Felhasználó által fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát a csomag tartalmazza.
    5. A Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni és ellenőrizni, hogy a Termékek hiánytalanul és sértetlen állapotban érkeztek meg; Felhasználó hiánytalan teljesítés esetén köteles az átvételi elismervényt aláírni. Az átvételi elismervény aláírása után Szolgáltató utólagos reklamációt nem fogad el. Amennyiben a Felhasználó a Termékeken, csomagoláson esetlegesen sérülést vagy hiányt észlel, a csomagot nem köteles átvenni és köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, valamint Szolgáltatót e-mailben értesíteni. Utólagos reklamációt Szolgáltató nem fogad el jegyzőkönyv nélkül.
    6. Amennyiben a Felhasználó nem veszi át a csomagot, a futárszolgálat még egyszer próbálkozik a megadott címen előzetes telefonos egyeztetés után; amennyiben másodszor sem sikerül kézbesíteni a csomagot, úgy Felhasználó kérhet ismételt kézbesítést, ennek többletköltségét azonban köteles Szolgáltató számára megtéríteni.
    7. A Felek megállapodnak abban, hogy ha a Felhasználó megadott adataiban bárminemű változás következik be a Szerződés megkötése és a Termék átvétele között, azt a Felhasználó haladéktalanul köteles jelezni a Szolgáltató felé e-mail útján, Felhasználó elfogadja és tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő semmilyen kárért.
    8. Ha a Felhasználó, mint vevő a Ptk. 8:1. § (1) bekezdésének 3. pontja alapján fogyasztónak minősül, akkor a Szolgáltató a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Felhasználó rendelkezésére bocsátani a Termék(ek)et és a kárveszély akkor száll át a Felhasználóra, amikor a Felhasználó vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a Termék(ek)et.
    9. A Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni; ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Felhasználó jogosult a szerződéstől elállni. A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha:
        1. a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
        2. a szerződést a Felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni.
    10. 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.
    11. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertetők, leírások a Termékek beszállítója érdekkörében felmerülő, vagy más, a Szolgáltatón kívül álló más ok miatt történő, előzetes bejelentés nélküli változása miatt. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítésre kizárólag a Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor.
2. **FOGYASZTÓT ILLETŐ ELÁLLÁSI JOG**
    1. Amennyiben a Felhasználó a Ptk. 8:1. § (1) bekezdésének 3. pontja alapján fogyasztónak („**Fogyasztó**”) minősül, úgy jogában áll a csomag átvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül, indokolás nélkül elállni a szerződéstől. A Fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.
    2. Nincs lehetőség az indokolás nélküli elállásra az alábbi esetekben:
        1. gyorsan romló Termékek esetén, mint az élelmiszerek és a mindennapi fogyasztásra szolgáló Termékek;

2. azon Termékek esetében, amelyek természetüknél fogva, egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhetők vissza, amennyiben a Terméket közvetlenül védő csomagolást a Fogyasztó már kibontotta.

3. A Fogyasztó az elállási jogával a Szolgáltató postacímére ajánlott tértivevényes levélként elküldött vagy a Szolgáltató a fenti 1.2.3 pontban megjelölt e-mail címére eljuttatott, egyértelmű elállási nyilatkozatával élhet. A Fogyasztónak az elállási nyilatkozatban meg kell jelölnie, hogy elállási jogát mely Termék vonatkozásában kívánja gyakorolni, köteles továbbá megjelölni nevét, címét, a megrendelés időpontját, valamint a nyilatkozatának keltét, a megrendelés egyedi azonosítóját vagy a megrendelés azonosítására alkalmas egyéb adatokat. Az elállási jog a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. Melléklete szerinti nyilatkozatminta alapulvételével is gyakorolható, de ebben az esetben is fel kell tüntetni a megrendelés egyedi azonosítóját vagy a megrendelés azonosítására alkalmas egyéb adatokat. A levél formájában tett elállási nyilatkozatot határidőben közöltnek kell tekinteni, ha azt a Fogyasztó a Termék kézhezvételétől számított 14 napon belül postára adja a Szolgáltató a fenti 1.2.3 pontban megjelölt címére és ezt kétség esetén igazolja.
4. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni a csomag átvételétől számított tizennégy (14) napon belül, de az elállási nyilatkozatot a Fogyasztó a Termék visszaküldésével együttesen is megteheti.
5. A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt Termék(ek)et sértetlen és hiánytalan állapotban visszacsomagolni és visszaküldeni a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának a Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. Az elállással érintett Termék(ek)et Fogyasztó postai úton vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza a Szolgáltató részére. Postai úton történő visszajuttatás esetén ajánlott küldeményként, csomagként feladott küldeményeket fogad el a Szolgáltató. Javasolt, hogy a Fogyasztó a postai küldeményt értékbiztosítással adja fel, mivel a szállítás során keletkezett sérülések a Fogyasztó felelősségi körében tartoznak. A Szolgáltató utánvételes csomagként visszaküldött Termékek átvételét nem vállalja.
6. A Fogyasztó elállása esetén, a Termékek a Szolgáltató részére történő visszajuttatásának költsége (ideértve különösen a postai díjakat) a Fogyasztót terheli, a Szolgáltató nem vállalja e költségek viselését. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.
7. A visszaküldött termék vételárát és a Fogyasztónak való kiszállítás költségét a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat és a visszaküldött termék kézhezvételét, vagy a Termék visszaküldésének Fogyasztó általi hitelt érdemlő igazolását követő 14 (tizennégy) napon belül fizeti vissza. A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. Amennyiben az eredeti ügylet során a Termék vételárát a Fogyasztó banki átutalással fizette meg, akkor az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező módon teljesíti a visszafizetést a Szolgáltató, minden más esetben Fogyasztóval egyeztetett módon. A Szolgáltató a visszatérítés összegét mindaddig visszatarthatja, amíg a Terméket vissza nem kapja, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy a Terméket visszaküldte.
8. A Szolgáltató követelheti a Termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

3. **SZAVATOSSÁG**

1. Hibás teljesítésnek minősül, ha a Termék a Felhasználó részére történő átadásának időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek, tekintettel arra, hogy a Terméknek alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra történő használatra. A rendeltetés szerinti célra való alkalmasság feltételeit a Ptk. 6:123. §-a tartalmazza. A Termék hibájának fennállását minden esetben a Felhasználónak kell bizonyítania.
2. A 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 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 a hibát a Szolgáltató 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 Szolgáltató adott okot. Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A Felhasználó kellékszavatossági jogait nem érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben a Szerződés teljesítésétől számított egy éves (ha a Felhasználó Fogyasztónak minősül, akkor kettő éves) elévülési határidőn túl. Ha a Felhasználó Fogyasztónak minősül, akkor a Termék a Felhasználó által történő átvételétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl az egyetlen feltétele annak bizonyítása, hogy Felhasználó a terméket a Szolgáltató-tól vásárolta. Amennyiben a Felhasználó nem minősül Fogyasztónak, úgy a Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Terméket érintő hiba már a teljesítéskor fennállt.
3. Ha a Termék nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy pedig nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal, akkor a Fogyasztónak minősülő Felhasználó választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. A Fogyasztó pedig ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás Termék kijavítását vagy kicserélését kérheti a Szolgáltatótól, vagy a Termék gyártójától. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén a kicserélt Termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényt a Fogyasztó a gyártóval szemben érvényesítheti. A Fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval vagy a Termék gyártójával közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A Fogyasztó termékszavatossági igényét a Termék Szolgáltató általi forgalomba hozatalától számított kettő éven belül érvényesítheti, amely határidő jogvesztő. A Szolgáltató, illetve a Termék gyártója mentesül a termékszavatossági kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy:
    1. a Terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
    2. a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető, vagy
    3. a Termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.
4. A Felhasználó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával). A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik. A Szolgáltató a Fogyasztó nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. 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. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

1. **PANASZKEZELÉS RENDJE**

1. A Felhasználó a Webshop működésével, a megrendelésekkel kapcsolatos kérdéseivel, valamint a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatos esetleges panaszaival a fenti 1.2.3 pontban megjelölt alábbi elérhetőségeken keresheti meg a

Szolgáltatót.

2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint és a lehetőségekhez mérten orvosolja. Ha a Felhasználó 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 Felhasználónak.
3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 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.
4. Amennyiben a panasz kezelése nem a Felhasználó megelégedésére történt, vagy a Felhasználó panasza elutasításra került, a fogyasztónak minősülő Felhasználó 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 Szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli a Békéltető Testület előtti eljárásban. Ennek keretében köteles a válasziratát 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. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes testület a Budapesti Békéltető Testület; elérhetőségei:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10

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

Központi telefonszám: +36 1 488 2131

Fax: +36 1 488 2186

- A Felhasználó a bekeltetes.hu honlapon tájékozódhat az egyes békéltető testületek illetékességi területéről.
- Amennyiben a Felhasználó 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 fogyasztók panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. A járási hivatalok elérhetőségei megtalálhatók a https://jarasinfo.gov.hu/