

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

1. Bevezetés - KLP Lovasfelszerelés webáruház

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

Jelen ÁSZF hatálya KLP Lovasfelszerelés Kft. weblapján (<https://www.klp.hu>) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldalról: <https://www.klp.hu/felhasznalasi-feltetelek> és letölthető az alábbi <https://www.klp.hu/upload/altalanos-szerzodesi-feltetelek.pdf>.

Szolgáltató adatai:

Cégnév: KLP Lovasfelszerelés Kft.

Székhely: 1112 Budapest, Rétköz u. 51/e

E-mail: info@klp.hu

Telefon: +36 1 301 5112

Céggjegyzék szám: 03-09-111032

Adószám: 13139962-2-43

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Bács-Kiskun Megyei Bíróság

Adatvédelmi nyilvántartási szám: NAIH-79860/2014.

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató adatai:

Cégnév: E.N.S. Informatikai és Rendszerintegrációs Zrt.

Székhely: 1106 Budapest, Fehér út 10. II. em (White Office irodaház)

E-mail: info@ens.hu

Telefon: +36 30 555 1100

A panaszügyintézés üzletünkben történik az alábbi nyitva tartási időben:

KLP Lovasbolt - Budapest

1112 Budapest, Rétköz u. 51/e

+36 1 309 5112

Nyitva tartás: <https://www.klp.hu/kapcsolat#uzleteink-cime-es-nyitva-tartasa>

2. Általános információk

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.

A jelen Szabályzat **2018. április 26.** napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A Felhasználók weboldalra lépése, annak látogatása és/vagy használata a leírt Jogi Feltételek és az Adatvédelmi Szabályzat elfogadását jelenti!

Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a webáruháznak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a webáruház tartalmának megtekintésére.

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

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

Felhasználó a vásárlás/regisztráció 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 felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

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

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.

3. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A minimális rendelési összeg nincs, de a szállítási költség minimális értéke és az utánvételi díj minimális értéke mindig az aktuális ártáblázat szerint alakul: <https://www.klp.hu/segitseg#szallitasi-koltsegek-es-szolgalattasok>

Az oldalon megjelenő árak Forintban értendők. Az árak az ÁFÁ-t igen, a házhoz szállítás díját nem tartalmazzák. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

A Szolgáltató mindent megtesz, hogy az oldalon megjelenő színek megfeleljenek a valóságnak. Ezen erőfeszítések ellenére az adott esetben látható színek eltérhetnek a valóságtól, mivel azok nagymértékben függenek a Felhasználó által használt monitortól, illetve annak beállításától. A Szolgáltató az ebből eredő károkért semmilyen felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató jogosult az oldalán keresztül megrendelt termékek számának korlátozására. Ilyen jellegű korlátozás esetén Szolgáltató a Fogyasztót még teljesítés, illetve fizetés előtt tájékoztatja a változtatásról. A Szolgáltató jogosult a termékre, illetve szolgáltatásra vonatkozó megrendelés visszautasítására.

A Szolgáltató a kínálatában található termékekre a hatályos jogszabályok szerinti garanciát/jótállást vállalja. További információk ezen dokumentum Szavatosság, jótállás pontjában és honlapunk jótállás menüpontjában találhatóak: <https://www.klp.hu/jotallas>

A Szolgáltató honlapján található árukészlet tájékoztató jellegű, a teljes termékskálát tartalmazza. Előfordulhat, hogy a rendelés pillanatában az adott termék nincs készleten. Ilyen esetekben Szolgáltató a rendelés beérkezését követően tájékoztatja Fogyasztót e-mailben vagy telefonon még a teljesítés megkezdése előtt.

4. Rendelés menete

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

Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a "kosár" ikonra kattintva.

Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.

Felhasználó megadja a személyes adatokat és a szállítási címet és kiválasztja a szállítás módját.

További részletes információkat a vásárlás menetéről itt találhat:

<https://www.klp.hu/segitseg#vasarlas-webaruhazunkban>

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 Felhasználó ezt követően még egyszer írásban és/vagy telefonon megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy Felhasználó elálljon a szerződéstől.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát 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 Szolgáltató nem fogad el!

5. A megrendelések visszaigazolása

Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 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 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 regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége, esetleges e-mail blokkolása, tévesen spam üzenetek közé sorolása stb. miatt nem tud üzenetet fogadni.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet.

A szerződés létrejötte raktáron lévő termékek esetén:

A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy írásban és/vagy telefonon értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről (szerződés létrejötte).

A szerződés létrejötte raktáron NEM lévő termékek esetén:

Szolgáltató írásban és/vagy telefonon tájékoztatja a Felhasználót, hogy saját beszállítójától berendelte a megvásárolni kívánt a termék(ek)et. Ezzel szerződés még nem jön létre a felek között.

Amint beérkezett a megvásárolni kívánt termék Szolgáltatóhoz, ismét írásban és/vagy telefonon értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről (a szerződés ekkor jön létre a felek között).

6. A megrendelések feldolgozása és teljesítés

A megrendelések feldolgozása üzleteink nyitvatartási idejében történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálatára minden esetben írásban és/vagy telefonon visszaigazolja, és a Felhasználót tájékoztatja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

Szolgáltató a megrendelt termékeket futárszolgálat segítségével juttatja el a Felhasználó számára. A szállítási költséget a Felhasználó köteles megfizetni. A szállítási idő 1-2 munkanap (Magyarországra) – amennyiben Felhasználó a megadott szállítási címen tartózkodik a futár érkezésének időpontjában.

Szolgáltató a megrendelt termékek és javak tulajdonjogát, illetve a szolgáltatásokhoz való jogosultságot fenntartja a termékek és javak vételárának, illetve a szolgáltatások díjának kiegyenlítéséig. A vételár, illetve díj kiegyenlítésével a tulajdonjog átszáll a Felhasználóra.

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 visszatéríteni.

7. Elállás joga

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 Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát.

A Felhasználó jogosult a megrendelést követően, de még csomagjának a Szolgáltató által a kiszállítást végző futárszolgálatnak átadását (és így csomag kiszállítás kezdetét) megelőzően a vásárlástól elállni amennyiben azt telefonon vagy e-mailben a Szolgáltató felé ezt jelzi. Ilyen esetben a Felhasználót semmilyen fizetési kötelezettség nem terheli.

Ha a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.

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

Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a Szolgáltató nem vállalta e költség viselését.

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

A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát:

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

- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

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 Fogyasztó részére, beleértve a szállítási díjat is.

Amennyiben lehetséges, a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja. Utánvételes vagy bankkártyás fizetés esetén a Fogyasztóval egyeztetve fogjuk megtalálni a neki megfelelő módot. E visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

Fogyasztó 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.

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

Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.

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

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

Fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

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

Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén személyesen, írásban (akár a letölthető elállásról szóló dokumentum kitöltésével: <https://www.klp.hu/upload/elallasi-minta.doc>), 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 Fogyasztó Szolgáltató részére.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet itt érhető el: http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=167547.260043

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>

Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

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

Fogyasztó köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha fogyasztó a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a felmondási jogát.

Elállási jog gyakorlásának a menete:

Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató elérhetősegein jelezni, a fent felsorolt módok egyikén.

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, emailen keresztül történő értesítés esetén az email küldésének idejét veszi figyelembe.

Felhívjuk figyelmüket, hogy csak olyan terméket áll módunkban visszavenni, melyen nem látszanak a használat nyomai (kopás, bőrtörés stb.)!

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt termék(ek)et a Szolgáltató címére késelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. Lehetőség szerint kérjük, hogy a termék(ek)et eredeti/gyári csomagolásában, minden kiegészítő tartozékával együtt küldjék vissza. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.

A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételétől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

8. Szavatosság, jótállás

Általános és lovas/lovaglás specifikus irányelvek

A szavatossági jogokat a Polgári Törvénykönyv rendelkezései adják, és **minden fogyasztói szerződés** (vásárlás) esetén érvényes szavatosság. Ezen jogok alapja, hogy ha minőségi hibás, az elvárhatónál (ár/érték arányban) gyengébb minőségű, rejtett hibával rendelkező terméket vesz a fogyasztó (úgy, hogy a hibáról nem tud, és joggal feltételezi, hogy hibátlan terméket vesz), akkor az a szerződés hibás teljesítésének minősül, és ezért a forgalmazó felelősséggel tartozik.

Általában hibás teljesítésről van szó, ha a termék nem felel meg a következő feltételeknek:

- *alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú (és árkategóriájú) szolgáltatásokat rendszerint használnak*
- *rendelkeznie kell, a kötelezett által adott leírásban szereplő, és az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásban lévő tulajdonságokkal*

Kérjük vegyék figyelembe mindig az egyes termékekre szóló írásbeli és szóbeli ajánlásainkat, mely a lovassportban külön jelentőséggel bír. Például az a nyereg, nadrág, kobak, kötőfék stb. mely hobby célokra, könnyű súlyú, ritkán lovagló személynek, engedelmes, jól idomított lónak tökéletesen megfelel, az nem alkalmas verseny és idomítási célokra, napi több órás használatra, csikók felszereléshez szoktatásakor, nagyobb súlyú lovasnak stb.

- *rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú (és árkategóriájú) szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a szolgáltatás természetét, valamint a kötelezettnek, a gyártónak, az importálónak vagy ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó előírásait*

Az ár minden esetben utal a minőségre, kivéve a kifutó, outlet, utolsó darabos termékeket, melyek rendkívül jó minőségű, nagyon alacsony árú cikkek lehetnek.

- *alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés időpontjában a kötelezett tudomására hozta, és abba a kötelezett beleegyezett*

Itt hívjuk fel a figyelmet, hogy **az akciós, leértékelt árú termékek** – ha nem szezonális, már nem gyártott, kifutó árukról van szó – azért kaphatók olcsóbban, mert nem felelnek meg az elvárható minőségnek. Ezek esetében hamar jelentkezhet esztétikai hibaként bőrkopás, színvesztés. Ezek nem olyan tartósak mint az azonos típusú nem leértékelt áruk, csak bizonyos megkötésekkel használhatók - de rendkívül kedvező árfekvésük miatt a vevők igénylik ezt a fajta kiárusítást. Azonban minden esetben a vevőink tudomására hozzuk a leértékelés okát, és a tudomásulvételt a vevőnek igazolnia kell tudni. (Aláírás, átutalás stb.)

Valamint a vevőnek kell szem előtt tartania

- az egyes lófajták és a nekik megfelelő felszerelések speciális használatából adódó sajátosságokat (pl. nóniuszra nem való western nyereg, mének felvezetéséhez nem használunk olcsó nylon kötőféket)

- a megfelelő öltözködéssel és védőfelszereléssel kapcsolatos szempontokat (pl. több számmal kisebb nadrágon felszaladt szem, "majd belenő" alapon vásárolt nagyobb kobak, mely nem véd)
- a gondos bőrápolásról (már az első használat előtt is), felszerelések tisztántartásáról adott tanácsainkat, mert ezek elhanyagolása szavatosságvesztéssel jár!

Az ilyen, gondatlan vásárlásból és használatból adódó hibákért nem tudunk felelősséget vállalni!

[Bővebben lásd Ptk. 277.§, 305.§. 305/A.§]

(Továbbá a felek a szerződésben egyéb feltételekben is megállapodhatnak (pl. sérült termék értékesítése értékcsökkentésként), de a vélelem természetesen amellet szól, hogy a jogosult hibátlan, kifogástalan minőségű termékhez kívánt jutni, ennek ellenkezőjét a kötelezettnek kell bizonyítani.)

Ha a hiba rendeltetésszerű használat során jelentkezett, akkor általában feltehető, hogy hibás teljesítésről van szó.

A szavatossági jog alkalmazásának legtipikusabb példája a cipővel kapcsolatos reklamáció. Cipőre általában nincs jótállás (nem kötelező). Azt szokták mondani "fél év garancia van rá", mert a szavatosság első 6 hónapja a jótálláshoz hasonló jogokat biztosít. A szavatosság első hat hónapja és a fennmaradó része között az a különbség, hogy ha hiba keletkezésének oka vitatott, akkor az első hat hónapban a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy nem rendeltetésszerű használat okozta, míg ezután a bizonyítási teher megfordul, a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba oka már teljesítéskor megvolt és rendeltetésszerű használat mellett jelentkezett.

Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

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

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.

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.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

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

Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

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

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.

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.

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.

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.

Felhívjuk 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.

Jótállás

Milyen esetben élhet Felhasználó a jótállási jogával?

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

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.

Jótállási igénye alapján a jogosult választása szerint

- kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (...) nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

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.
- Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.
- Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, illetve

a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

- Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
- A jótállás megvonásával járhat amennyiben a terméken végzett javítási/szerelési munkálatokat nem az azokat elvégezni jogosult, illetve szakképzettséggel nem rendelkező harmadik személy végzi és a hiba ennek következtében keletkezett. Garanciavesztéssel járhat továbbá, ha a terméken égés, törés, repedés vagy egyéb fizikai, látható sérülés van illetve nem rendeltetésszerű használat (a termék gyári beállításait meghaladó teljesítményen történő használat), szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza), a termék leírásában megadott paramétereket meghaladó mechanikai/elektromos terhelés illetve egyéb nem a célnak való felhasználás, helytelen tárolás, rongálás, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása, elemi kár, természeti csapás, okozta a meghibásodást.

A szavatossági igény esetén történő eljárás

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

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

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

Kérjük, úgy csomagolja be a terméket, hogy a visszaszállítás során ne sérülhessen! A nem megfelelő csomagolásból eredő károkért felelősséget nem tudunk vállalni.

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

Ha a vállalkozás 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 vállalkozás a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

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

9. Vegyes Rendelkezések

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

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.

Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

10. Panaszkezelés rendje

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

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, és annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

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.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

A Fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: (1) 488-2131

Fax szám: (1) 488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Weboldal: <http://bekeltet.hu/elerhetosegek/>

A magyarországi békéltető testületek listáját itt találja:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

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

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben. Olvassa el tájékoztatónkat: <https://www.klp.hu/upload/online-vitarendezezes-gyik.pdf>

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva: https://webgate.ec.europa.eu/cas/eim/external/register.cgi?loginRequestId=ECAS_LR-4910284-bFNAMx5Q6b5SuCNZWWhyvrENissPnXyiCyOKX3CtsYmzeHj0fD9VShOJhCNzzKzzm11mO056K0GH62LdBBu3t7bA-PHslUMVSXYCHutmrZrGSoo0-XywZ5jaxHxO63lMywVeL1TOogUxmKZQZpoznr0TYado

Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül: Online Dispute Resolution - <http://ec.europa.eu/odr>

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.

11. Adatvédelem

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon:

<https://www.klp.hu/adatvedelmi-tajekoztato>