

Általános szerződési feltételek

Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

1. Szerződési Feltételek alapfogalmai

1.1 Szolgáltató adatai:

Név: Löbest Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Cím: 2013 Pomáz Toldi Miklós u. 28.
Adószám: 12828638-2-13
Cégjegyzékszám: Cg. 13-09-090989
Számvevő bank: MBH Bank Nyrt.
Bankszámlaszám: 10102103-58929600-01004004
Telefonszám: 26/262-336
E-mail: info@lobest.hu lobest.hu
Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-72318/2014

1.1.1 Tárhelyszolgáltató adatai:

Név: UNAS Online Kft
Székhely: H-9400 Sopron, Kőszegi út 14.
Adószám: 14114113-2-08
Cégjegyzékszám: 08-09-015594
Tel.: +36-99/200-200 (H-P 8:00-15:30)
Email: unas@unas.hu

1.2 Vásárló

Aki az on-line áruház szolgáltatásait igénybe veszi, azaz az on-line áruház internetes felületén keresztül árut, vagy árukat rendel meg.

1.3 Szállító

A Löbest Kft. által megbízott szállítómányozó cég, amely lehet a Magyar Posta Zrt vagy bármely más futárszolgálat.

2. On-line áruház szerződési feltételek célja

A Löbest Kft. az On-line áruház szerződési feltételeit azért adta ki, hogy ebben részletesen szabályozza a On-line áruház Szolgáltatással, és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, a Szolgáltató és a Vásárló jogait, kötelezettségeit és egyéb, az On-line áruház Szolgáltatással összefüggő lényeges körülményeket.

Az On-line áruház Szerződési Feltételei a Löbest Kft., és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Vásárló között létrejövő jogviszony általános feltételeit tartalmazza. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően a hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak.

2.1 Az On-line áruház Szerződési Feltételek közzététele

Az On-line áruház Szerződési Feltételek Vásárló által történő elfogadása a On-line áruház szolgáltatás igénybevételének előfeltétele. A Feltételek elfogadásának minősül, ha a Vásárló a szolgáltatást igénybe veszi, azaz árut rendel meg, vásárol.

2.2 Az On-line áruház Szerződési Feltételek hatálya

A Löbest Kft. fenntartja a jogot, hogy az On-line áruház Szerződési Feltételeket részben vagy egészben bármikor módosíthatja. Az On-line áruház Szerződési Feltételek és annak mindenkor módosítása a közzétételkor lép hatályba. Az On-line áruház Szerződési Feltételek mindaddig hatályban maradnak, amíg az On-line áruház-szolgáltató az On-line áruház-szolgáltatást biztosítja.

3. Az On-line áruház-szolgáltatás

A Löbest Kft. a Vásárló részére az alábbi feltételek szerint nyújtja az On-line áruház-szolgáltatást.

3.1 Az On-line áruház-szolgáltatás területi hatálya

Az On-line áruház-szolgáltató által fenntartott adathálózat kezelői felület az adathálózat (internet) sajátosságai miatt mind belföldről, mind külföldről elérhető. A Löbest Kft. azonban kizárólag a Magyar Köztársaság területére címzett megrendeléseket fogad el.

3.2 Felelősség a honlap tartalmáért

A honlapunkon megjelenő adatokat és információkat törekszünk a lehető legnagyobb gondossággal, többszöri ellenőrzés mellett összeállítani illetve közölni. Ennek ellenére nem zárható ki annak lehetősége, hogy egyes esetekben szerkesztési vagy más ok folytán téves, félrevezető vagy hiányos adatok kerülnek honlapunkra. Tekintettel arra, hogy a honlapunkon elérhető információk csak tájékoztatásul szolgálnak, a Löbest Kft. nem vállal felelősséget a honlapon megjelenő adatok, dokumentumok, információk, képek, ábrák, grafikonok és grafikák teljes pontosságáért és azért, hogy azok az Ön által szándékozott célra történő felhasználásra alkalmasak, így az ezzel kapcsolatos kockázat teljes mértékben Önt terheli. Ennek megfelelően a Löbest Kft. nem vállal felelősséget semmilyen, az ezek felhasználása kapcsán esetlegesen Önönél keletkező bármilyen jellegű közvetett vagy közvetlen kárért, kiadásért illetve költségért, beleértve természetesen az adatvesztéssel kapcsolatos károkat és az elmaradt hasznót is.

4. Az On-line áruház Szerződés létrejötte és módosítása

4.1 Általános jellemzők

A Szerződés a Szolgáltató Internetes felületén történő megrendeléssel, illetve jelen Szerződési Feltételek elfogadásával jön létre. Az On-line áruházban való vásárlás feltétele a szállítási adatok és elérhetőségek megadása. A megrendelések akkor jönnek létre, amikor a Vásárló a Megrendelést végső formájában jóváhagyja. A Löbest Kft. fenntartja magának a jogot, hogy a megrendelések beérkezésekor, amennyiben a megrendelő adatainak valósága kérdéses vagy értelmezhetetlen, az adatokat törölje, és az ezekkel az adatokkal feladott megrendeléseket érvénytelennek minősítse.

4.1.1 A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések

részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

4.2 Megrendelés módosítása, törlése

A megrendelés mindaddig módosítható vagy törölhető, amíg a szállításra vonatkozó visszaigazoló e-mailt (mely tartalmazza a kiszállítás időpontját, és a csomag számát) el nem küldtük. A módosítás vagy törlés történhet telefonon, e-mailen vagy akár a webshopban való visszajelentkezéssel teljesen önállóan. A megrendelés visszavonása csak a postázás, illetve a futárszolgálat részére történő átadás előtt lehetséges.

Amennyiben a megrendelését nem mondja az előbb leírtak szerint, és az árut átvételét megtagadja, akkor az ebből keletkező szállítási költséget (mely az oda-vissza szállítási költség) a Löbest Kft. kiszámlázza., függetlenül attól, hogy a termékre ingyenes volt-e a szállítás. Amennyiben ennek a fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget, akkor ezt peres úton behajtatjuk.

4.3 Fizetési feltételek

A Vásárló a vásárolt áruk és szolgáltatások ellenértékét előreutalással a Löbest Kft. számlaszámára, vagy a Szállítónál az áruk átvételénél készpénzben teljesíti. A Szállító a készpénz átvételéről elismervényt ad. A Löbest Kft. részteljesítést nem vállal, a Szállító részteljesítést nem fogadhat el. A Vásárló a megrendelés összes tételét egyben átveheti, vagy a teljes megrendelés átvételét megtagadhatja.

Az elérhető fizetési és szállítási módokról részletesen az alábbi linken tájékozódhat: **Fizetés**

4.4 Szállítási feltételek

Mivel a szállítási költség a rendelt áruk súlyától és értékétől függenek, ezért a végleges rendelés leadás előtt lehetőség van a szállítási mód kiválasztására, ahol az on-line áruház pontos összeget tüntet fel a szállítási költségről. Az itt leírtak nem vonatkoznak traktorok megrendelés esetén, az külön szerződés tárgyát képezi, tekintettel a nagy összegre és súlyra. Raktáron lévő termékek szállítási határideje 72 óra, minden egyéb esetben a szállítási határidőről e-mailben, vagy telefonon értesítést adunk!

Az elérhető fizetési és szállítási módokról részletesen az alábbi linken tájékozódhat: **Szállítás**

4.5 Szállítási módok

4.5.1 Postai utánvét

Az összeget a Vásárló az átadó postai dolgozónak fizeti meg, mely együttesen tartalmazza az áru(k) ellenértékét és a szállítási költséget. Szállítási határidő 2 munkanap. Szállítható súlyhatár 40 kg, beszedhető maximális utánvételi költség 500.000 Ft. Ettől eltérő esetben postai szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

Ha a Löbest Kft. a megrendelést a fentiek szerinti határidőn belül nem tudja teljesíteni, telefonon (e-mailen) egyeztetni a megrendelővel a szállítási határidőt.

4.5.2 Futárszolgálat

Az összeget a Vásárló az átadó futárnak fizeti meg, mely együttesen tartalmazza az áru(k) ellenértékét és a szállítási költségeket. Szállítási határidő 2 munkanap. Szállítható súlyhatár csomagonként nem lehet több, mint 50 kg.

Raktáron lévő termékeknel, amennyiben a rendelés 12.00 óráig érkezett be, úgy a kiszállítás már következő munkanapon megtörténik.

Ha a Löbest Kft. a megrendelést a fentiek szerinti határidőn belül nem tudja teljesíteni, telefonon (e-mailen) egyeztetni a megrendelővel a szállítási határidőt.

4.6 Sikertelen kézbesítés

Általános kiszállítási határidőnél a Szállító kettő alkalommal kíséri meg a megrendelt áruk átadását. Ezután a megrendelést a Löbest Kft. érvénytelennek nyilvánítja és törli.

5. A Vásárló jogai és kötelezettségei

5.1. Elállás jog

A Vásárlónak 14 napig jogában áll a megrendelt terméket a Szolgáltató részére hiánytalanul visszaküldeni. A 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet - Távollévők között kötött szerződésekről - értelmében a visszaküldés költségei a Vásárlót terhelik. A vitás esetek elkerülése végett a visszaküldött árukat tartalmazó csomag felbontásáról a Löbest Kft. felvételt készít. A Szolgáltató köteles az áru ellenértékét a csomag kézhezvételétől számítva 14 napon belül visszajuttatni a vásárlónak.

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Vásárló”).

Vásárló jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a) a terméknek,
- b) több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,

a vásárló vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni. Vásárló a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Vásárlót nem illeti meg az elállási jog

- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a vásárló a csomagolást felbontotta;
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a vásárló személyére szabtak.

5.1.1. Ha a Vásárló elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát (letölthető nyilatkozatminta) köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

5.1.2. A Vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 7. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően

gyakorolta.

5.1.3. Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Vásárló elállási nyilatkozatának megérkezését.

5.1.4. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Vásárló az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

5.1.5. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Vásárló levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

5.1.6. Vásárló elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1.1 pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha Vásárló a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

5.1.7. A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége Vásárlót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Vásárlót semmilyen más költség nem terheli. Az Ügyfél kérésére Szolgáltató gondoskodik a visszaszállítás bonyolításáról, erre vonatkozó igényeket Szolgáltató 1.1 pontban feltüntetett elérhetőségein fogadja.

5.1.8. Ha Vásárló eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Vásárló elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Vásárló által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításiért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Vásárló a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Vásárló nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

5.1.9. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Vásárló más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Vásárlót semmilyen többletköltség nem terheli.

5.1.10. Vásárló kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

5.1.11. A Fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási- és felmondási jogot

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

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac Szolgáltató által nem befolyásolható, az elállásra és felmondási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) 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;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a Szolgáltató által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik naptól követően kerül sor;

h) olyan Szolgáltatói szerződés esetében, amelynél a Szolgáltató a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta; az aktiváló kódot felhasználta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási vagy felmondási jogát.

5.2 Kérjük kiemelten vegye figyelembe a következőket:

5.2.1 A postán keresztül visszaküldött áru sértetlenségét munkatársunk személyesen ellenőrzi és ellenértékét legkésőbb az áru megérkezését követő 14 napon belül eljuttatjuk a vevő címére, illetve átutaljuk az általa megadott bankszámlaszámra.

5.2.1 Ha a terméket a vevő használatba vette, és nem tudja hiánytalan csomagolásban, sérülésmentesen visszajuttatni áruházunk részére, akkor nem vállaljuk a termék visszavásárlását, ezért azt visszajuttatjuk a vásárlónak, saját költségére.

6. Garancia

Az kertigepbolt.hu on-line áruházban forgalomba kerülő gépek mindegyikére garanciát vállalunk, mely legalább 12 hónap. Kivételt képez ez alól a professzionális felhasználás, mely esetén a jótállás 6 hónapra, illetve a kölcsönzési célú felhasználás, mely esetén a jótállás 3 hónapra korlátozódik. Továbbiakban a termék jótállásával a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet rendelkezési az irányadó. A meghibásodások elkerülése érdekében a beüzemelés előtt figyelmesen olvassa el a gép magyar nyelvű használati útmutatóját.

Néhány, a garanciát érintő kérdés: (kivonatosan)

- a jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, amennyiben fogyasztónak minősül (Ptk. 685§ d bekezdés).
- a jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadás vagy üzembe helyezésre kötelezett termék esetén az

üzembe helyezés napjával kezdődik.

- a jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető.
- a jótállási kötelezettség teljesítése a fogyasztót terheli.
- a fogyasztó a javítás iránti igényét a forgalmazó által a jótállási jegyen feltüntetett javító szolgáltatónál (szerviznél) közvetlenül is érvényesítheti.
- a rögzített bekötésű, valamint a 10 kg-nál súlyosabb, tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket az üzemeltetés helyszínén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, akkor le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.
- ha a fogyasztási cikk a vásárlástól számított három munkanapon belül meghibásodott, a forgalmazó a fogyasztó kívánságára köteles azt kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
- a készülék üzembe helyezése és beállítása nem tartozik a jótállási javítási kötelezettségek körébe, ezt az ügyfél megrendelésére a szerviz külön díjtétel felszámolása esetén vállalja.
- a hosszú ideig és nem megfelelő körülmények között történő tárolás a fogyasztási cikk műszaki állapotának romlását idézheti elő. Ez esetben a készüléket az üzembe helyezés előtt át kell vizsgáltatni a biztonságos üzemeltetés érdekében. Az átvizsgálás költsége szintén nem tartozik a jótállási kötelezettségek körébe.
- a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti.
- szavatossági igényt forgalmazóval szemben érvényesíthet azzal, hogy bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot, akkor a szerződést megkötöttnek kell tekinteni. Ezzel felhívjuk Tisztelt Vásárlóink figyelmét, hogy őrizze meg a számlát/bizonylatot, hogy kétséget kizáróan igazolni tudják a fogyasztói szerződés megkötését.

Jótállásra, szavatosságra vonatkozó jogszabályok, rendeletek: 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet; Ptk. 685. § e) pont; Ptk. 305. § - 311/A-ig; 49/2003. (VII. 30.) GKM rendeletei.

Következő esetekben megszűnik a garancia:

- a gyártó által előírt karbantartások elvégzésének elhanyagolása esetén
- bármely olyan károsodás esetén, amely nem az előírások szerint végzett javítási vagy karbantartási módszer alkalmazásából adódik
- ha a gépet nem a szakszerviz szedte szét, vagy bontotta meg
- nem rendeltetésszerű használat esetén
- a műszaki specifikációkat meghaladó igénybevétel esetén
- nem eredeti alkatrész, nem megfelelő benzin és olaj használatánál
- a gépen végrehajtott módosítások esetén
- természetes elhasználódások vagy kopások
- nem megfelelő szállításból vagy tárolásból adódó károsodás

7. Elvesztett jótállási jegy illetve számla pótlása, javítása

Az elvesztett vagy megsemmisült jótállási jegyet illetve számlát külön térítés ellenében tudjuk csak pótolni. Jótállási jegy 2.000 Ft, a számla hiteles másolata, vagy bármilyen módosítása, javítása 1000 Ft költséget jelent. Kivételt jelent ez alól, ha ezek hiánya vagy hibája a mi mulasztásunkból történt és ezt a kézhezvételtől számított 8 napon belül jelzi felénk. A számla adatainak módosítására, csak a kiállítás napján van lehetőség.

8. Szavatosság

8.1. Kellékszavatosság

8.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén az Ügyfél az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait az Ügyfél érvényesíteni már nem tudja.

8.1.2. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

8.1.3. Az Ügyfél – választása szerint – kérhet javítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a javítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére az Ügyfél is javíthatja, illetve mással javíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

8.1.4. Az Ügyfél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

8.1.5. Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

8.1.6. Az Ügyfél közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

8.1.7. A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ügyfél részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka az Ügyfélnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ügyfél által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

8.1.8. Ha az Ügyfél a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

8.2. Termékszavatosság

8.2.1. A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő vásárló – választása szerint – az 9.1. pontban meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

8.2.2. Az Ügyfelet azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét az Ügyfél a gyártóval szemben érvényesítheti.

8.2.3. Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.

8.2.4. Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

8.2.5. Termékszavatossági igényét az Ügyfél a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Az Ügyfél a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

8.2.6. Az Ügyfél termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Szolgáltató) szemben gyakorolhatja.

8.2.7. A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

8.2.8. A gyártó, forgalmazó (Szolgáltató) 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.

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

9. Jogérvényesítési lehetőségek

9.1. Panaszügyintézés

Az Ügyfél a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az 1.1 pontban megadott közvetlen elérhetőségeken hétköznapiokon 8:00-16:00-ig terjesztheti elő.

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt az Ügyfélnek átadja,

- telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt az Ügyfélnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben

meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot a Szolgáltató az Ügyféllel köteles közölni.

A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz az Ügyfélhez eljusson. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató köteles öt évig megőrizni.

9.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ügyfél számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben Ügyfél fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
- Békéltető testület. A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az Ügyfél eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél.
- Bírósági eljárás. Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint.

A Pest Megyei Békéltető testület elérhetőségei:

- cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.
- Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.:81
- (+36-1) 269-0703
- pmbekelteto@pmkik.hu

10. Letölthető mellékletek:

- Elállási/Felmondási tájékoztató

- Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

- A kellékszavatosságról, termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató