Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni Webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában magyar nyelven kerül megkötésre, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal.

A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

Ezen ÁSZF a következő weboldalról folyamatosan elérhető és letölthető:

https://www.netbiobolt.hu/ászf

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján https://www.netbiobolt.hu/ és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki.

1. Szolgáltatói adatok

A webshopot a Németh és Zentai Kft. üzemelteti, azonban a teljesítésben és a számlázásban Gorky és Zentai Korlátolt Felelősségű Társaság is részt vesz, ezért a továbbiakban az ÁSZF-ben előforduló „Szolgáltató” fogalom az alábbi két gazdasági társaságot jelenti:

Cégnév: Németh és Zentai Kft.

Székhely: 1026 Budapest Törökvész lejtő 24.

Telephely cím: 1135 Budapest, Jász utca 67.

Panaszkezelés e-mail cím: kapcsolat@nemeth-co.hu

Adószám: 23563113-2-41

Közösségi adószám: HU23563113

Cégjegyzék szám: 01 09 971508

Kibocsájtó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Kapcsolattartó személy: Zentai Gábor

Kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: info@netbiobolt.hu

Telefonos elérhetőség: 06-20-5386-858

Cégnév: Gorky és Zentai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1026 Budapest, Törökvész lejtő 24.

Telephely: 1027 Budapest, Margit krt 60. fszt. 2.

Cégjegyzékszám: 01 09 982538

Adószám: 23878895-2-41

Kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: info@naturaegroup.hu

Telefonszámai: +36 70 615-9214, +36 (1) 201-30-18

Kibocsájtó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adatkezelési nyilvántartási azonosítók: NAIH-92519/2015., NAIH-92518/2015., NAIH-92520/2015.

Szállítási partner, partnerek megnevezése: MXP Futárszolgálat

Személyes átvételi lehetőség: 1027, Budapest, Margit körút 60., 1137, Budapest, Szent István körút 8., 1088, Budapest, József körút 3-7. (Blaha Lujza tér/Europeum fsz.), 1114, Budapest, Fehérvári út 7/A (Móricz Zsigmond körtér), 1106, Budapest, Örs vezér tere 25/A (Árkád Bevásárlóközpont alsó (-1) szint), 1077, Budapest, Baross tér 17. (Keleti Pályaudvar), 1118, Budapest, Rétköz u. 5. (Budawest Irodaház fsz.)

Megrendelések feldolgozása hétköznapokon történik: 8-16 óra között

Megrendelések teljesítésének átlagos ideje munkanapban megadva: 1-3 munkanap

Webáruház domain: www.netbiobolt.hu

Tárhelyszolgáltató adatai:

Név: ELIN.hu Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Kft.

Székhely: 9024 Győr, Déry T. u. 11.

Levelezési cím: 9024 Győr, Déry T. u. 11.

Elérhetőség: info@elin.hu

Telefonos elérhetőség: +36 70 297 4811

Weboldal: https://elin.hu/

2. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

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 2015. december 17. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad.A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalakon közzéteszi. Felhasználók a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

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

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

A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetőek meg. A megrendelt termékeket házhoz szállíttathatja, valamint személyesen is átveheti.

A Németh és Zentai Kft. (továbbiakban Szolgáltató) elkötelezett az olyan termékek forgalmazása iránt, amelyek nem csak a szervezetet, hanem a környezetet is óvják. Hosszútávú megoldásokat kínál professzionális termékek formájában, legyen szó táplálkozásról, szépségápolásról vagy az otthon tisztán tartásáról.

A webshopon található termékeknél a Szolgáltató szerepelteti azok neveit, részletes leírásait és fotóit. Ezek az információk és képek eltérhetnek a valóságostól, a különbözőségek és az esetleges elírások miatt nem vállal felelősséget. Az akciók esetében teljes körű tájékoztatást nyújt, annak részleteiről és időtartamáról.

3. A kínált termékek az alábbiak szerint kategorizálhatóak:

Webboltunk alapvetően biotermékek árusításával foglalkozik, termékeink az alábbi főkategóriák szerint csoportosíthatóak:

- Bio élelmiszerek

- Reform élelmiszerek

- Bio kozmetikumok

- Bio és natúr tisztítószerek

- Xilit, nyírfacukor, eritrit, stevia

- Natúrkozmetikumok

- Gyógyhatású készítmények

- Étrendkiegészítők

- Ásványi anyagok

- Vitaminok

- Ajándékutalványok

- Könyvek

- Egyéb háztartási eszközök

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak tartalmazzák a törvényben előírt áfát (5%, 18%, 27%), azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. A szállítási költség a csomag összeállítása után kerül kiszámításra. Külön csomagolási költség nem terheli a rendelést!

Ingyenes személyes átvételi lehetőséget is biztosítunk a megrendelőinknek Budapesten a Margit körút 60. szám alatt, a Szent István körút 8. szám alatt, a József körút 3-7. (Blaha Lujza tér/Europeum fsz.) alatt, a Fehérvári út 7/A (Móricz Zsigmond körtér) szám alatt, az Örs vezér tere 25/A (Árkád Bevásárlóközpont alsó (-1) szint) szám alatt, a Baross tér 17. (Keleti Pályaudvar), valamint a 1118, Budapest, Rétköz u. 5. (Budawest Irodaház fsz.) szám alatt.

Részletekről érdeklődjön itt, vagy a 06-20-538-6-858 telefonszámon.

További szállítási és átvételi lehetőségek a 8. pontban olvashatóak.

4. Rendelési információk

A vásárlás regisztráció nélkül is lehetséges, de amennyiben szeretné a legközelebbi vásárlás alkalmával a kosár tartalmát összeállítani, praktikus lehet a regisztráció elvégzése. Telefonos ügyintézés során a Szolgáltató biztosítja, hogy a vele kapcsolatba lépő fogyasztót a hívásért emelt díj nem terheli. A telefonos rendelés során a vásárló tájékoztatást kap a szállító cég adatairól valamint elállási jogáról.

5. A megrendelések feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 8-16 óráig. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, ez esetben az azt követő napon kerül feldolgozásra.

A megrendelésről a vásárló kap egy automatikus visszaigazolást, amelyet a rendszer küld. A megrendelés rögzítése után a vásárlást egy újabb levél formájában manuálisan is visszaigazoljuk.

Ügyfélszolgálatunk minden esetben telefonon vagy e-mailben 48 órán belül igazolja vissza a megrendelést. Az általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 1-3 munkanapon belül történik. Raktáron lévő áruk esetében a kiszállítás a rendelés leadásától számított második munkanapon, külső raktáron lévő áruk esetében a rendelés leadásától számított harmadik munkanapon történik meg. Minden egyéb esetben a Szolgáltató - telefonon, e-mailen - egyeztet a Felhasználóval. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertetők a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

Amennyiben a megrendelés elküldését követően nem kap a megadott e-mail címre visszaigazolást, javasoljuk ellenőrizze a SPAM (levélszemét) mappát a levelező rendszerében. Amennyiben nem kapta meg a visszaigazolást, kérjük, vegye fel a kapcsolatot velünk az általunk megadott elérhetőségeken.

6. Rendelés menete

Vásárláshoz az oldalon történő regisztráció* nem kötelező. Regisztrációt követően jelentkezzen be a webáruházba vagy az oldalra látogatva is megkezdheti a vásárlást.

1. A megvásárolni kívánt terméket a ,,Kosárba tesz” gombra kattintva helyezze a kosarába.

2. Amennyiben szeretne további terméket a kosárba helyezni, válassza ,,Tovább vásárolok” gombot. A „Kosár tartalmának megjelenítése” gombra kattintva megvásárolni kívánt termékeit bármikor megtekintheti. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrizze a megvásárolni kívánt árucikkek darabszámát. A kosár tartalmát törölheti, ha a ,,Termék törlése a kosárból” gombra kattint. Amennyiben módosítani kívánja a mennyiséget, írja be a darabszámot és válassza a ,,Mennyiség frissítése a kosárban” gombot. Ha rendelkezik kuponkóddal, akkor a kód beírásával azt is érvényesítheti.

3. Adja meg a személyes adatait, a * jelölt mezőket mindenképpen töltse ki. A jelölőnégyzet bepipálásával feliratkozhat törzsvásárlói hírlevélre is.

4. A személyes adatok megadását követően a szállítási információkat kell kitöltenie. A személyes átvétel és az MXP Futárszolgálat közül választhat. Utóbbinál konkrét átvevőhelyet jelölhet be a legördülő menüben. Továbbá azt is válassza ki, hogy ugyanazt a címet használja-e a szállításhoz, melyet a számlázáshoz is megadott vagy egy új szállítási címet adna inkább meg.

5. Ezek után következik a fizetési mód kiválasztása: fizetés átvételkor vagy Barion online, kártyás fizetés.

6. Lehetősége van arra, hogy rendeléséhez megjegyzést és különleges kérést is írjon.

7. Fogadja el az általános szerződési feltételeket a jelölőnégyzet bejelölésével, miután megismerte annak tartalmát.

8/a Amennyiben azt választotta, hogy átvételkor fizet „Megrendelés megerősítése” gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését. A fizetési mód, a rendelési szám és az összeg megtekintése után rendelése információit újra megtekintheti és ki is nyomtathatja, ha a ,,Rendelés megtekintése” gombra kattint.

8/b Ha a Barion online kártyás fizetési módot jelölte be, „Megrendelés megerősítése” gombra kattintva tudja szintén elküldeni a megrendelését. Miután a barionos fizetési módot jelölte be választott termékei kifizetésére, átirányításra kerül a Barion oldalára. Itt kettő fizetési felületet vehet igénybe.

Amennyiben már Barion felhasználó, bejelentkezhet e-mail és jelszó párossal saját Barion fiókjába, hogy a tranzakciót végrehajthassa e-pénz egyenlegének vagy egyik tárolt bankkártyájának terhére.

Ha még nem Barion felhasználó, a kártyaadatok megadásával fizethet az általános szerződési feltételek megismerésével és elfogadásával. Ezt követően lehetősége van Barion regisztrációra is, mellyel legközelebbi tranzakciónál már nem szükséges megadnia kártyaadatait, a rendszer biztosítja azok biztonságos tárolását.

Miután online kosara kifizetésre került, azaz a kettő mód egyikével a tranzakciót jóváhagyta, a rendszer visszairányítja a netbiobolt weboldalra, ahol további információkat kap a tranzakció állapotáról, hogy az sikeres volt-e vagy esetlegesen valami miatt meghiúsult.

Az adatbeviteli hibák javítása: vagy a megrendelés elküldését megelőzően, vagy az elküldését követően ügyfélszolgálatunkkal történő kapcsolatfelvétel útján is tudja módosítani a megrendelés adatait.

A megrendelés elküldését követően ügyfélszolgálatunkkal történő kapcsolatfelvétel útján is tudja módosítani a megrendelés adatait. A megrendelés elküldését követően a megadott e-mail címre visszaigazolást kap a megrendelés rendszerünkbe történő beérkezéséről. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati 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 miatt nem tud üzenetet fogadni.

*A megrendelés elküldése regisztráció nélkül is lehetséges! Amennyiben regisztrálni szeretne, a jövőben regisztrált felhasználóként be tud lépni és azonnal el tudja küldeni megrendelését a szállítási és számlázási adatok megadása nélkül! Fontos, hogy ügyeljen az adatok pontosságára, hiszen a megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. A regisztrációt egyszer kell végrehajtania, későbbi vásárlások alkalmával ezt a lépést már nem kell elvégeznie.

Kérjük, kiemelten ügyeljen az elérhetőségi adatok pontos megadására. Rosszul megadott e-mail cím esetén a visszaigazolást nem tudjuk kézbesíteni a megrendelés beérkezéséről. Amennyiben a beérkezett üzenetek mappában nem találja a visszaigazolást ellenőrizze a SPAM - levélszemét mappákat is. Hibásan megadott telefonszám esetén nem tudjuk felvenni a kapcsolatot. Pontatlanul vagy hiányosan megadott kapcsolatfelvételi adatokból adódóan a megrendelés teljesítése ellehetetlenülhet. Ha a felhasználó regisztrációjakor rossz e-mail címet adott meg vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni, a Szolgáltató mentesül a visszaigazolási felelősség alól. Megrendelését telefonon keresztül is leadhatja normál díjas telefonszámunkon. Telefonon történő megrendelés leadása nem jár plusz díjjal.

7. A megrendelt termék / házhoz szállítás díjának fizetésének módja

A megrendelt terméket a csomag átvételekor a futárnak kell kifizetni. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. .

A számlát és a jótállási jegyet(amennyiben jótállás-köteles a termék) a csomag tartalmazza. Kérjük, a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét, és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!

Barion - online kártyás fizetés

Ez a fizetési rendszer minden biztonsági előírásnak eleget tesz, a cég kulcsfontosságúnak tartja a kártyaadatok védelmét. A Barion az egyetlen, hazai MNB engedéllyel működő e-pénz kibocsátó. Minden adatbiztonsági és

törvényi megfelelésnek eleget téve, a bankkártyatársaságok által előírt PCI DSS minősítést is magáénak tudja. A vásárló már előzetes regisztráció nélkül is vásárolhat a bankkártya adatainak megadásával, azonban minden egyes fizetés alkalmával Barion tárca regisztrációra is lehetősége van, mellyel még egyszerűbben és kényelmesebben egyenlítheti ki online kosara tartalmát. A Barion használata ingyenes, rejtett költségek nélkül a vásárló már mobilról, mindenféle böngészővel is használhatja a fizetőkaput. Díja csak a különleges extráknak van, valamint a banki tranzakcióknak (kártyaelfogadásnak, banki átutalásnak). Egyaránt fizethet Electron, MasterCard, Visa, Maestro, American Express kártyákkal is. Ezt a fizetési módot az is igénybe veheti, aki nem bankkártya vagy bankszámlaszám tulajdonos. A vásárló egyszerre több félnek is fizethet, azonban személyes- és kártyaadatai egy alkalommal sem kerülnek át a kereskedőhöz.

További tudnivalókért látogasson el a Barion weboldalára: https://www.barion.com/

Ügyfélszolgálata a +36 1 464 7099 telefonszámon 8:00 és 18:00 között elérhető munkanapokon, szerdán 8:00 és 20:00 között.

Kapcsolat: support@barion.com

A megrendelt terméket utólagos fizetéssel is rendezheti. Ha a szállítást futár biztosítja, ez esetben kiszállításkor, utánvéttel fizetheti ki a megrendelt árucikkeket.

Megadott személyes átvételi helyszíneinken helyben tudja rendezni a megrendelését. Ingyenes átvételi helyszíneinken készpénzzel és bankkártyával is tud fizetni.

8. Házhoz szállítás, információk

Futárral szállítás

Webáruházunk futárral való kiszállításait az MXP Futárszolgálat teljesíti. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban. Amennyiben ebben időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni.

Az MXP Futárszolgálat a csomagfelvétel napján e-mailben értesíti Önt, hogy a csomagot felvette és a küldemény a következő munkanapon kézbesítésre kerül.

A csomagfelvételt követő munkanap reggelén újabb értesítést küld arról, hogy a csomagot az MXP futárja átvette. Ebben az értesítésben az MXP Futárszolgálat feltünteti a futár telefonszámát, vidéki szállítás esetén pedig egy 3 órás intervallumot is megad a kézbesítésre vonatkozóan.

Csomagja státuszát folyamatosan nyomon követheti az az MXP weboldalán a https://mixpakk.hu/nyomkovetes/ linken.

A Futárszolgálat két egymást követő munkanapon megkísérli a csomag kézbesítését vagy előzetesen időpontot egyeztetnek a címzettel. Az át nem vett csomagok szállítási költségét és a sikertelen szállítással kapcsolatban felmerült egyéb költséget a megrendelőre terheljük! A megrendelő jegyzőkönyv felvételét a futártól kérheti.

Ügyfélszolgálataikon a kiszállítás várható időtartamáról érdeklődni tud:

MXP Futárszolgálat:

Munkaidőben H-P 8:00-18:00-ig, a +36703366029 telefonszámon

E-mail: ugyfelszolgalat@mixpakk.hu

9. Házhoz szállítás díjszabása utánvéttel:

10.000 Ft-ig 989 Ft

10.000 Ft-tól 20.000 Ft-ig 699 Ft

Minden belföldi szállításnál 20.000 forint feletti rendelés esetén ingyenes!

10. Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatosan

A megrendelés elküldésével fizetési kötelezettsége keletkezik. Kizárólag abban az esetben rendelje meg a kívánt termékeket, amennyiben a csomag átvételekor ki tudja fizetni annak díját a futárnak! Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén, az újra küldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő átutalása – kiegyenlítése esetén áll módunkban ismételten elindítani!

Ingyenes személyes átvételi lehetőséget biztosítunk a megrendelőinknek: Budapesten a Margit körút 60. szám, Szent István körút 8. szám alatt, a József körút 3-7. (Blaha Lujza tér/Europeum fsz.) alatt, a Fehérvári út 7/A szám (Móricz Zsigmond körtér) alatt, az Örs vezér tere 25/A (Árkád Bevásárlóközpont alsó (-1) szint) szám alatt, a Baross tér 17. (Keleti Pályaudvar), valamint a 1118, Budapest, Rétköz u. 5. (Budawest Irodaház fsz.) szám alatt.

Részletekről érdeklődjön itt, vagy a 06-20-538-6-858 telefonszámon.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a korrekcióra, ha a webshopnál valamely hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál. Ez esetben a hiba felismerését követően vagy a módosítás után azonnal tájékoztatást kap a vevő az új adatról. Megerősítheti a vevő a megrendelést, de arra is van lehetőség, hogy bármelyik fél elállhat a szerződéstől.

Ha megrendelt termék nem áll rendelkezésre vagy a Szolgáltató rajta kívül álló okok miatt nem tudja maradéktalanul teljesíteni a megrendelést, fenntartja a jogot, hogy részben vagy teljes egészben visszautasíthatja a megrendelést.

11. A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról szóló tájékoztató

1. Kellékszavatosság

Ön élhet a kellékszavatossági jogával a Németh és Zentai Kft. hibás teljesítése esetén. A Polgári Törvénykönyv szerint kellékszavatossági igényt érvényesíthet a vállalkozással szemben. Választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet, az alábbi jogok illetik meg:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön 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, – végső esetben a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

A teljesítéstől számított egy éven belül belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket a Németh és Zentai Kft. vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett 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.

Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Szolgáltató a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

2022. január 1-gyel a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet lépett hatályba, mely szerint ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított 1 éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A Polgári Törvénykönyvben szereplő 6 hónapos vélelem él 2021.december 31-ig, 2022. január 1-jétől 1 évre emeli ezt a rendelet, mely szerint vállalkozás ez alatt az 1 év alatt csak akkor tagadhatja meg szavatossági kötelezettségei teljesítését, ha bizonyítja, hogy a hiba a teljesítést követő ok miatt következett be.

A vállalkozás a kicserélt áru visszavételét saját költségére biztosítja. Amennyiben a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a cseréként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

A január 1-től hatályos rendelkezés alapján fogyasztó akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

a) kijavítást vagy kicserélést a vállalkozás nem végezte el, vagy elvégezte azt, de nem biztosította saját költségére a kicserélt áru visszavételét, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;

b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy az áru szerződésszerűvé tételét a vállalkozás megkísérelte;

c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését vagy azonnali árleszállítást teszi indokolttá; vagy

d) a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a fogyasztó közölte a hibát a vállalkozással. A fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania.

2. Termékszavatosság

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. 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.

Ez esetben Önt a következő jogok illetik meg:

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

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

A gyártó (forgalmazó) bizonyos esetekben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, melyek a következők:

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági

kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

– a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy

– a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy

– a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

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

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

3. Jótállás

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

A jótállás időtartama:

-a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,

-b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,

-c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása – a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (4) bekezdésben foglalt kivétellel – jogvesztéssel jár.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, a forgalmazó vagy annak megbízottja általi üzembe helyezéskor pedig az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Amennyiben a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 9/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 5. §-a alapján a Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze a kijavítást vagy kicserélést. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a Szolgáltató a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk 1. alkalommal történő javítása során a Szolgáltató megállapítja, hogy a fogyasztási cikk nem javítható: a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk 3 alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – ha a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket a

harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. A csomagolás megőrzése nem kötelező a jótállás érvényesítéséhez.

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

12. Elállási/felmondási jog gyakorlásáról szóló tájékoztatás

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő, a termék átvételének napjától számított 14 nap.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni postán a 1135, Budapest, Jász utca 67. címre vagy elektronikus úton küldött levél útján az alábbi címre: kapcsolat@nemeth-co.hu

Amennyiben élni szeretne elállási jogával annak jelzését megteheti ügyfélszolgálati elérhetőségeink valamelyikén írásban, vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe. Postai úton történő jelzés esetén feltétlenül ajánlott küldeményként adja fel jelzését.

A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttassa vissza a cégünk címére. Fontos, hogy a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek a Vásárlót terhelik. A portósan (utánvéttel) küldött csomagokat cégünknek nem áll módjában átvenni! Amennyiben a webshop hibájából következően szükséges a termék javítása vagy cseréje, akkor a webshop állja a futár díját.

Ebből a célból felhasználhatja: elállási/felmondási Nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát. A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározott elállási és felmondási jogot a rendeletben foglaltakkal összhangban gyakorolta.

Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles számunkra 1135, Budapest, Jász utca 67. címre a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

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

Nem illeti meg a fogyasztót az elállási / felmondási jog:

-Olyan termék esetén, melynek ára a vállalkozás által nem irányítható pénzpiaci mozgások, ingadozásoktól függ.

-Kifejezetten a fogyasztó kérésére, az ő által szabott igények alapján egyedi kérésének megfelelően került előállításra.

-Romlandó vagy minőségét rövid ideit megőrző termékek.

-Hang, illetve kép, vagy szoftver esetén, ha a csomagolását felbontotta.

-Olyan zárt csomagolású termékek esetén amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból a védőcsomagolás felbontását követően nem küldhető vissza.

Igény szerint cégünkkel szerződésben álló futárszolgálatot értesíthetjük csomagfeladási szándékáról, annak díját a csomag feladásakor a futárnak kell megfizetni. Kiemelten ügyeljen a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő és a hibás vagy gondatlan kezelésből származó károk megtérítése a vásárlót terheli! A csomag cégünkhöz történő beérkezését követően, videó kamerával rögzítésre kerül a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása. Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség. (például, hogy a visszaküldött termék sérült, vagy hiányos volt). A termék visszaérkezését követő harminc napon belül a Németh és Zentai Kft. a Vásárló által megadott bankszámlaszámra visszatéríti a termék vételárát. (Egyeztetés alapján postai úton történő visszajuttatás is lehetséges!)

13. Szerzői jog

A Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül tilos a webshopon szereplő bármely tartalom és annak bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása, valamint értékesítése. A weboldalon szereplő tartalmakra, annak részleteinek terjesztésére a Szolgáltató minden jogot fenntart magának.

Írásos hozzájárulás esetén is csak a weboldalra való hivatkozással vehet át a Szolgáltató weboldaláról és annak adatbázisából bármilyen anyagot.

A Szolgáltató fenntartja minden jogát a domain-nevére, szolgáltatásának valamennyi elemére, valamint az internetes reklámfelületeire.

14. Panaszkezelés

Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasza 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, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

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

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja 2017. január 1-től a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium. Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A fogyasztóvédelmi elsőfokú

hatósági feladatkör 197 járáshoz került. 2017. január 1-étől a Felhasználó panaszaival elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat.

Elérhetőségek **ITT** találhatóak.

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Székhely: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Minisztériumi épületek: 1011 Budapest, Iskola utca 13.

1011 Budapest, Vám utca 5-7.

Postacím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1.

Telefonszám: +36-1-795-1700

Telefax: +36-1-795-0697

Ügyfélszolgálati iroda: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Ügyfélszolgálat telefonszám: +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-6816

Ügyfélszolgálat e-mail: ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu

Ügyfélszolgálati idő: Hétfő - Szerda 12.00 - 16.00 Kedd - Csütörtök 9.00 - 13.00

Pest Megyei Kormányhivatal

Cím: 1056 Budapest, Váci utca 62-64.

Postacím: 1364 Bp., Pf.: 234

Ügyfélszolgálat (Váci u.) telefon: 06-1-328-5862

E-mail: budapest@bfkh.gov.hu

A Felhasználó a fogyasztói jogvitákat peren kívüli eljárás keretében a Békéltető Testületi eljárásban is rendezheti.

Az elérhetőségeket itt találja:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

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

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jerney Zoltán

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Kirst László

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Név: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-749

Fax száma: (52) 500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Név: Pintérné Dobó Tünde

E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Név: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Név: Mátyás Tibor

E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)

Telefonszáma: (88) 429-008

Fax száma: (88) 412-150

Név: Dr. Óvári László

E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Név: dr. Koczka Csaba

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

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.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. 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.

Online vitarendezési platform

A Fogyasztó igénybe veheti az online vitarendezési platformot, melyen keresztül szintén lehetősége nyílik egy kérelem kitöltésével online vásárlásához kapcsolódó jogvitáit rendezni. Az elektronikus űrlap kitöltésével és minden olyan dokumentum csatolásával,- amely alátámasztja a vitában foglaltakat- nyújthatja be panaszát. Az online vitarendezési platform továbbítja azt az ellenérdekű félnek. Ezt követően az érintett feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amely végső soron jár el a közöttük fennálló ügyben.

A platform az Európai Bizottság rendszerében egy regisztrációt igényel. Miután bejelentkezett, az interneten zajló eljáráshoz a felhasználó a következő oldalon nyújthatja be panaszát: http://ec.europa.eu/consumers/odr/

15. Adatvédelem

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon:
https://www.netbiobolt.hu/adatkezelesi-nyilatkozat

16. Elállási/felmondási nyilatkozatminta

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta (csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett:1

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk

elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy

az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:2

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:3

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

1) Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és – ha van – telefonszámának, telefax-számának és

elektronikus levelezési címének megjelölése.

2) Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése

3) A megfelelő jelölendő

17. Útmutató az elállási/felmondási mintatájékoztató kitöltéséhez

(1…..) Illessze be a következő idézőjelbe tett szövegek egyikét:

a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén: „a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le”;

b) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.”;

c) több termék szolgáltatásakor: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi.”;

d) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: „amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.”;

e) termék meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy átveszi az első terméket.”

(2…..) Illessze be vállalkozása nevét, postai címét, és – ha van – telefonszámát, telefax-számát és elektronikus levelezési címét.

(3…..) Ha Ön lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy elektronikusan az Ön weboldalán töltse ki és nyújtsa be elállási/felmondási nyilatkozatát, illessze be a következő szöveget: „Ön internetes oldalunkon is [beillesztendő az internetes cím] kitöltheti az elállási/felmondási nyilatkozat-mintát vagy benyújthatja az elállási/felmondási szándékát egyértelműen kifejező egyéb nyilatkozatát. Ha Ön emellett dönt, az elállás/felmondás megérkezését tartós adathordozón (például elektronikus levélben) haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek.”

(4…..) Termék adásvételére irányuló szerződés esetében, ha Ön nem ajánlotta fel, hogy a terméket elállás esetén visszafuvarozza, illessze be a következő szöveget: „A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.”

(5…..) Ha a fogyasztó a szerződés alapján terméket vett át

a) az alábbiak közül illessze be a megfelelőt:

– „A terméket visszafuvarozzuk Öntől.”, vagy

– „Ön köteles számunkra vagy …. [illessze be a termék átvételére Ön által feljogosított személy nevét és postai címét, ha van ilyen személy] számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási

nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.”; és

b) illessze be a megfelelőt:

ba) „A termék visszaküldésének költségeit mi viseljük.”, vagy

bb) „A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.”, vagy

bc) Távollévők között kötött szerződés esetében,ha Ön nem ajánlja fel a termék visszaküldési költségének viselését, és a termék jellegéből adódóan postai küldeményként nem adható fel: „A termék visszaküldésének közvetlen költségét – azaz… [illessze be az összeget] fuvarozási költséget – Ön viseli.”; vagy ha a termék visszaküldésének költségét ésszerűen nem lehet előre kiszámítani: „A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. E költségek legmagasabb becsült összege… [illessze be az összeget].”, vagy

bd) Ha üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetében a terméket a szerződés megkötésekor a fogyasztó otthonába fuvarozták és a termék jellegéből adódóan postai küldeményként nem adható fel: „A terméket saját költségünkön magunk fuvarozzuk vissza.”; és

c) illessze be az alábbiakat: „Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.”

(6…..) A szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében az alábbi szöveget illessze be: „Ha Ön kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén Ön köteles megtéríteni számunkra a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Hasonlóképpen visszatérítjük az Ön által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általunk nyújtott szolgáltatás ellenértékét.”