

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Webáruházunk Általános Szerződési Feltételek dokumentuma a [Megbízható Webshopok](#) Közösségének [webáruház ÁSZF kezelő](#) rendszerével készült.

Kérjük Önt, hogy az Általános Szerződési Feltételeket szíveskedjen átolvasni, amennyiben jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a webáruház használatával, a termékekkel, a vásárlás menetével, vagy a szállítás menetével kapcsolatban kérdése van, vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbiakban megadott elérhetőségek egyikén.

A webáruházat üzemeltető vállalkozás adatai

Név: Kévés Béla Kft.

Székhely: 6230 Soltvadkert, Árpád u. 16.

Adószám: 23926345-2-03

Cégjegyzékszám: 03-09-124572 Nyilvántartásba vette a Bács-kiskun Megyei Bíróság, mint Cégbíróság

Kapcsolattartó neve: Kévés Béla

Számlavezető bank: TransferWise

Számlaszám: 12600016-13593261-49656866

A tevékenységet engedélyező hatóság neve: Soltvadkert Város Jegyzője A tevékenység engedély száma: 70/1/214/B

(továbbiakban Eladó)

A webáruház elérhetőségei

Levelezési cím: 6230 Soltvadkert Árpád u. 16.

Telefonszám: 06 78 481 368

A cég elektronikus elérhetősége: bbb@bbb.hu, bolt@floravita.hu

Offline üzlet: 6230 Soltvadkert Árpád u. 16.

A webáruház domain címe: <https://floravita.superwebaruhaz.hu/>

Tárhelyszolgáltató adatai

Üzemeltető: Onlinex Solutions Kft.

Bankszámlaszám: 11600006-00000000-84083878

Székhely: 5600 Békéscsaba, Andrásy út 7.

Cégjegyzékszám: 04 09 014868

Adószám: 26701581-1-04

Telefonszám: +36 20 415 9967

E-mail: info@onlinex.hu

Alapfogalmak

Áru: a weboldalon eladásra szánt ingó dolog, ideértve a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal kisserelt vizet, gázt és villamos energiát, valamint a digitális elemeket tartalmazó áru

Digitális elemeket tartalmazó áru: ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában, vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit.

Felek: Eladó és Vevő együttesen.

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik résztvevője fogyasztónak minősül.

Funkcionalitás: a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás azon képessége, hogy a céljának megfelelő funkciókat betöltse.

Gyártó: a termék előállítója, importtermék esetén a terméket az Európai Unió területére behozó importőr, valamint bármely olyan személy, aki vagy amely a terméken nevének, védjegyének vagy egyéb megkülönböztető jelzésének feltüntetésével önmagát gyártóként tünteti fel.

Hibás teljesítés: A termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Interoperabilitás: a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni olyan hardverrel és szoftverrel, amely eltér attól, amellyel az azonos típusú digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják.

Kompatibilitás: a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás átalakításának szükségessége nélkül olyan hardverrel vagy szoftverrel, amellyel az azonos típusú digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják.

Jótállás: Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal, vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban, vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentésül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás lehet kötelező és önkéntes szerződéses. A kötelező jótállás szabályait Kormányrendeletben rögzítették.

Tartósság: egy termék azon képessége, hogy megőrizze a megkövetelt funkcióit és teljesítményét szokásos használat mellett.

Tartós adathordozó: bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi a fogyasztó vagy a vállalkozás számára a személyesen neki címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését.

Termék: A webáruház által értékesítésre szánt áru, digitális elemeket tartalmazó áru.

Téritésmentesen: az áru, digitális tartalom, vagy digitális szolgáltatás szerződésszerűvé tétele érdekében felmerült szükséges költségek - különösen a postaköltség, a szállítási költség, a munkaerőköltség vagy az anyagköltség - megfizetése nélkül.

Vásárló: A webáruházon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy.

Vállalkozás: A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy, ideértve azt a személyt is, aki a vállalkozás nevében, vagy javára jár el.

Vételár: az áruért, valamint a digitális tartalomszolgáltatásáért, vagy a digitális szolgáltatás nyújtásáért fizetendő ellenszolgáltatás.

A szerződés tulajdonságai

A <https://floravita.superwebaruhaz.hu/> webáruházban található termékek képezik az eladó és a vásárlók közötti szerződés tárgyát. A webáruházban található termékek egyedi jellemzői a termékoldalon találhatóak. A termék mellett található vételár forintban értendő és mindig a kiválasztott termék bruttó ára.

A szerződés nyelve magyar. A szerződés írásban kötött szerződésnek minősül és nem kerül iktatásra. A szerződés a későbbiekben nem kereshető vissza. A szerződés magatartási kódexre nem utal.

A rendelés menete

1. A termék kiválasztása

A vásárló a kiválasztott termék nevére, vagy fotójára kattintva megtekintheti a termék bővebb ismertetőjét. A termékfotón látható dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve abban az esetben, ahol a termékleírás azt külön kiemeli.

2. A termék kosárba helyezése

A termék darabszámának megadását követően a vásárló a KOSÁR gombra kattintva tudja egy virtuális kosárba helyezni a terméket. A termék kosárba helyezésével még nem jön létre fizetési kötelezettség. Amennyiben szeretne további terméket a kosárba helyezni, válassza a VISSZA A TERMÉKEKHEZ gombot és tegye a kosárba a továbbiakban megvásárolni kívánt terméket, vagy termékeket. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

3. A kosár tartalmának megtekintése

A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, abban az esetben a DARABSZÁM oszlopban található adatbeviteli mezőbe írja be a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd nyomja meg a FRISSÍTÉS gombot. Amennyiben törölni kívánja a kosárban található termékeket, akkor nyomja meg a TÖRLÉS gombot. Amennyiben nem szeretne további terméket vásárolni és a termék, vagy termékek darabszámának és árának ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben kattintson a TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ gombra.

4. Regisztráció

A webáruházban a regisztráció kötelező. A regisztrációhoz szükséges adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban. Amennyiben Ön már regisztrált vásárlónk, abban az esetben a bejelentkezéshez szükséges adatok megadásával továbbléphet. A regisztrációval gyorsabban tud a következő alkalmakkor a webáruházban vásárolni, naprakész lehet a rendelési állapotát illetően és figyelemmel kísérheti korábbi rendeléseit.

5. A vásárlással, szállítással és fizetéssel kapcsolatos adatok megadása

A rendelés során a számlázással kapcsolatos adatok (név, cím, e-mail cím, telefonszám) megadása szükséges. A webáruházrendszer a számlázási adatokat automatikusan tárolja, mint szállítási adat. Amennyiben számlázási és a szállítási adatok eltérőek, abban az esetben a **A SZÁLLÍTÁSI CÍM MEGEGYEZIK A SZÁMLÁZÁSI CÍMMEL** rubrikában lévő jelölést el kell távolítani, és a szállítási adatokat meg kell adni. A rendelési adatok megadása során Önnek lehetősége van a termék átvételi módját, és a termék fizetési módját kiválasztani. A **MEGJEGYZÉS** szövegdobozba tetszőlegesen adhat meg információkat a rendelésével kapcsolatban.

6. A rendelés ellenőrzése

A rendelés elküldése előtt még egyszer leellenőrizheti a megvásárolni kívánt termék árát, szállítási költségét, illetve a szállítási és számlázási adatokat. Amennyiben hibát észlel, abban az esetben nyomja meg a **VISSZA** gombot és a szükséges módosításokat végezze el!

7. A rendelés véglegesítése

Amennyiben a rendelés ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben a **MEGRENDELEM** gomb megnyomásával küldje el rendelését. A rendelés elküldésével elfogadja a webáruház Általános Szerződési Feltételeit és tudomásul veszi, hogy a rendelés fizetési kötelezettséggel jár.

A webáruházban történő rendelések esetén a Vásárló tekinthető ajánlattevőnek, így a Vásárló és az Eladó közötti szerződéskötés abban az esetben jön létre, mikor az Eladó az webáruházon keresztül történt ajánlattételt elfogadja. A webáruház által küldött automatikus rendelés visszaigazoló email nem tekinthető az ajánlattétel elfogadásának. A rendelés elküldésekor a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a rendelése átvételi és fizetési kötelezettséggel jár.

Árak

Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyek a webáruházban a termékek mellett találhatóak. Az árak bruttó árak, az ÁFÁ-t tartalmazzák. A termék ára a mindenkori hatályos jogszabálynak megfelelő általános forgalmi adót tartalmazza. Az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Szerződési Feltételek között is megtalálható.

Eljárás hibás ár esetén

Minden igyekezetünk ellenére előfordulhat, hogy a webáruházban a termék hibás áron szerepel. Hibásnak feltüntetett árak minősül főként a 0 Ft-os termék ára. Hibás áron történő rendelés

estén is automatikus visszaigazoló e-mailt küldhet a rendszerünk, amely azonban nem tekinthető a rendelés elfogadásának. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a Vevőt a termék helyes áráról. A Vevő ezt követően eldöntheti, hogy kéri-e a terméket a valós áron, vagy lehetősége van, hogy bármely jogkövetkezmény nélkül elálljon a szerződéstől.

A rendelés feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 8-14 óráig történik. Természetesen a Vásárló ezen időintervallumon kívül is leadhatja a megrendelését, amely a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

A rendelés teljesítése

A megrendelt termékeket 1-2 munkanap munkanapon belül kiszállítjuk.

Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

A rendelés során a Vevőnek folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására, vagy törlésére. Amennyiben Ön a javítani kívánt adatlapon már tovább lépett, de még nem véglegesítette a rendelését, abban az esetben célszerű a böngésző vissza gombjára kattintani a kívánt oldal megjelenéséig, ahol a módosítást már el tudja végezni. Ha a rendelés elküldése után szeretne módosítani a megadott adatokon, akkor a fentebb megadott elérhetőségek egyikén tudja jelezni módosítási szándékát. Ön a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó, a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul megadott adatokból eredő Vásárlót érő károkért nem vonható felelősségre. A rendelés során pontatlanul megadott e-mail cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét.

Visszaigazolás

Minden rendelésről e-mail visszajelzést küldünk. Ez azt jelenti, hogy a rendelés feladását követően egy automatikus e-mailt kap a rendelés beérkezéséről és később egyet a várható szállítási időpontról, vagy a rendelés elfogadásának tényéről. Telefonos egyeztetés esetén hívja a webáruház telefonszámát, vagy az e-mailben található telefonszámok bármelyikét. Eladó köteles a Vevő részére a megrendelést késedelem nélkül - 48 órán belül - visszaigazolni. Amennyiben ez nem történik meg, abban az esetben a Vevőt nem köti a megrendelése és nem köteles a kiszállított terméket átvenni.

Termék ellenőrzése

Termék ellenőrzés: A vevő minden esetben köteles az áru sértetlenségét kézhezvételekor ellenőrizni. Ha futár jelenlétében történik az ellenőrzés és a termék sérült, akkor ne vegye át a terméket, készíttessen jegyzőkönyvet. Mennyiségi reklamáció, illetve sérülés miatti reklamáció akkor fogadható el maradéktalanul, ha a csomag felbontásáról videofelvétel készül, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt (tehát a csomag minden oldala felvételre kerül), és a felvétel vágtalanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

Fizetési módok

Utánvét: Amennyiben a megrendelt termék értékét a termék átvételekor szeretné kifizetni, akkor válassza az Utánvétes fizetési módot.

Bankkártyás fizetés:

Webáruházunkban gyorsan és biztonságosan fizethet bankkártyával. Bankkártyás fizetés lépései: Válassza ki a megrendelni kívánt terméket, melynek összegét bankkártyás fizetéssel kívánja teljesíteni. A fizetési módok közül válassza ki a bankkártyás fizetési módot. Ezt követően átirányítjuk a Barion oldalára, ahol a kártyaadatokat tudja megadni a fizetés megkezdéséhez. Barionnal való fizetési mód választása esetén Ön kényelmesen és biztonságosan tud bankkártyával, vagy előre feltöltött egyenlegével fizetni webáruházunkban. A bankkártyás fizetéshez nem kötelező a regisztráció, elég megadnia bankkártyája számát, a lejárat dátumot és a hátoldalon található CVC kódot, valamint egy működő e-mail címet. A kártyaadatok megadását követően a Fizetés gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót. A fizetést követően Ön visszatér a webáruházunk oldalára, ahol a tranzakció eredményéről kap visszaigazolást. A sikeres tranzakciót követően - ez a bankkártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni engedélyezést jelenti - a kiválasztott Bank elindítja a Vevő kártyájának megterhelését a kiválasztott áru(k) ellenértékével.

Készpénzes fizetés: Személyes átvétel esetén lehetőséget biztosítunk készpénzes fizetésre.

Barion fizetés:

Amennyiben a rendelt termék értékét Barion rendszerrel szeretné kiegyenlíteni, úgy válassza a Barionnal való fizetési módot. Barionnal való fizetési mód választása esetén Ön kényelmesen és biztonságosan tud bankkártyával, vagy előre feltöltött egyenlegével fizetni webáruházunkban. A bankkártyás fizetéshez nem kötelező a regisztráció, elég megadnia bankkártyája számát, a lejárat dátumot és a hátoldalon található CVC kódot, valamint egy működő e-mail címet. Ha azonban regisztrál, soha többé nem kell begépelnie a kártyaszámot egyetlen Barion elfogadóhelyen sem, a fizetéshez elég az e-mail címe és jelszava. Ez nem csak kényelmes, de a biztonságot is növeli! Ön fizetés során Mastercard vagy Maestro bankkártyát, Visa vagy Electron bankkártya és Amex bankkártya használhat. Amennyiben Önnek nincs bankkártyája a fizetéshez használhatja az előre feltöltött Barion egyenlegét, amelyet átutalással, vagy készpénz befizetéssel tud feltölteni, illetve amire ismerősei, üzletfelei tudnak Önnek pénzt küldeni. Ebben az esetben e-mail címe és jelszava megadásával tud fizetni. A bankkártyás fizetésnek a vásárló részére nincsen és nem is lehet felára. A regisztráció és a Barion mobilalkalmazás, valamint a pénzfogadás és küldés ingyenes.

Eljárás át nem vett csomagok esetén

Ha a Megrendelő nem veszi át a megrendelt csomagot és nem jelezte a 14 napon belüli elállási szándékát az Eladó felé, úgy szerződésszegést követ el Ptk 6:156 § (1) bekezdés szerinti

késedelembe esik. A Megrendelő a csomag át nem vételével nem teljesítette a szerződésben foglalt kötelezettségét (a teljesítést nem fogadta el) így az Eladó az át nem vett csomaghoz kapcsolódó tárolás szokásos költségét és a szállítási költséget (oda-vissza) is érvényesíti a Felhasználókkal szemben. Továbbá felhívjuk a figyelmet, hogy az így keletkezett jogi igényeink érvényesítése érdekében igénybe vett követeléskezelő és/vagy ügyvéd segítségét, így a szerződésszegésből keletkező egyéb (jogi) költségek (akár a fizetési meghagyásos eljárás díjai) megfizetése is a Megrendelőt terheli. Eladó jogosult a Megrendelővel kötött szerződést a szerződésszegés miatt azonnali hatállyal felmondani, a Felek a felmondás elfogadására elfogadják a Megrendelő által a rendeléskor megadott emailt. A felmondás időpontja az az időpont, amikor a felmondást tartalmazó email a Megrendelő email fiókjába megérkezik.

Szállítási módok

Szállítás leírása

Amennyiben Ön a Magyar Posta szállítási szolgáltatását választja úgy a csomagja kiszállításánál az alábbi szállítási módokat választhatja.

Csomagautomatába történő szállítás: Az automaták a nap 24 órájában, országszerte hozzáférhetőek. Az átvétel miatt nem kell kitérőt tennie, hiszen a Csomagautomaták többségét bevásárlóközpontok parkolóiban, forgalmas helyeken helyeztük el, ahol egyébként is megfordul. A rendelését bármikor egyszerűen és gyorsan átveheti. Nem kell a munkahelyén vagy otthon átvennie a csomagját. A csomag érkezéséről SMS-ben és e-mailben értesítjük, ezt követően küldeményét 2 munkanapig tároljuk az automatában.

Posta Pontra történő szállítás: MOL PostaPont napi 24, a Coop és Media Markt PostaPontok többsége pedig 12 órában nyitva tart, így a munka előtt és után is elhozhatja a csomagját.

Postára kézbesítve: Országszerte mintegy 2500 postára kérheti csomagját. A csomagátvételt más postai ügyintézővel is összekötheti. SMS-ben vagy emailben értesítjük a küldemény postára érkezéséről. Nem kell otthon várnia a futárt. Munka előtt vagy után egyből mehet a csomagért a postára.

Megadott címre történő szállítás: A kézbesítést kérheti lakcímére, vagy akár munkahelyére. Országos lefedettség. Kényelmes és egyszerű csomagátvételi lehetőség. Fizethet bankkártyával vagy készpénzzel. Magyar Posta szállítási díj

- » Csomagautomatába, Posta Pontra vagy postára kézbesítve: bruttó 990 Ft/db.
- » Háznál történő kézbesítés esetén: 0-10 kg-ig bruttó 1990 Ft/db.
- » Háznál történő kézbesítés esetén: 10-20 kg-ig bruttó 2990 Ft/db.
- » Háznál történő kézbesítés esetén: 20-40 kg-ig bruttó 5990 Ft/db
- » A törekeny, terjedelmes, veszélyes, egyedi, stb... csomagoknál az árak a fentiekől eltérhetnek.

Packeta átvevőhely:

Packeta átvevőhely választása esetén válassza ki az Önhöz legközelebb eső Packeta átvevőhelyet. A Packeta átvevőhely hosszú nyitva tartási időben fogadják az ügyfeleket, így az Önnek legkedvezőbb időpontban veheti át a csomagot. Packeta átvevőhely díja:

0,1 - 15 kg-ig: 1900 Ft

Packeta kézbesítés Z-Box-ba:

Szállítási idő 3-6 munkanap. Csomag átvétele kizárólag okos telefonos applikációval, fizetés csak bankkártyával !! A Z-BOX önkiszolgáló csomagautomata éjjel-nappal üzemel a hét minden napján. Csomagját érintésmentesen veheti át. A Z-BOX a Packeta mobilalkalmazással nyitható ki. Csomag átvétele: Kapcsolja be telefonján a Bluetooth és a helymeghatározási szolgáltatást. Nyissa meg az alkalmazást, amely automatikusan párosítja készülékét a Z-BOX-al. A Z-BOX a Packeta mobilalkalmazással nyitható ki. Fizetés: CSAK bankkártyával a rendelés leadásakor. A szállítás díja:

0,1 - 15 kg-ig: 1900 Ft

Elállási jog

Ha az eladó a szerződéskötésben vállalt kötelezettségének nem tud eleget tenni, abban az esetben köteles a megrendelőt a lehető leghamarabb tájékoztatni.

A webáruház nem köt szerződést kiskorúakkal. Vevő a szerződési feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

A Fogyasztót megillető elállási jog ismertetése:

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján jogosult az áru átvételét követő 14 napon belül indokolás nélkül elállni a vásárlástól. Ebben az esetben az Eladó köteles a fogyasztó által kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb a fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríteni a fogyasztó részére. Az Eladó az elállási jog érvényesítése során a fogyasztó által kifizetett teljes összeget - ideértve a kiszállítási költséget is - visszafizeti a fogyasztó részére.

Amennyiben az Eladó az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az elállási vagy felmondási idő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha az Eladó a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra vagy felmondásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.

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 tétel vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a Fogyasztó az elállási joggal.

Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

A fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát. A Fogyasztó elállási szándékának bejelentésére felhasználhatja az alábbi elállásnyilatkozat-mintát is:

Elállási / Felmondási nyilatkozat minta

A fogyasztó az alábbi elállási minta kitöltésével és elérhetőségünkre történő visszajuttatásával is gyakorolhatja az elállási jogát (csak a szerződéstől való elállási / felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza).

Címzett: Kévés Béla Kft.

Cím: 6230 Soltvadkert Árpád u. 16.

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Termék/ek neve/i:

Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

Kelt:

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, email vagy telefaxon keresztül történő jelzés esetén az email, illetve a fax küldésének idejét kell figyelembe venni.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározottak szerint gyakorolja.

A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása, vagy felmondása esetén

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült egyéb költségeket, mint például a kiszállítás költsége. Az Eladó azonban nem köteles a fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely az Eladó által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelő elállás, vagy felmondás esetén az Eladó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Az Eladó jogosult a fogyasztó által kifizetett teljes összeg visszafizetését mindaddig visszatartani,

amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte. Nem illeti meg az Eladót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyannak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a vállalkozás olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania. Ebben az esetben a vállalkozás köteles a fogyasztó részére az így kifizetett összeget visszatéríteni.

A fogyasztó kötelezettségei elállás vagy felmondása esetén

Amennyiben a fogyasztó élni kíván az indoklás nélküli elállási joggal, abban az esetben köteles az elállási szándékát tartalmazó elállási nyilatkozatot a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül az alábbi elérhetőségek egyikére elküldeni:

Postázási cím: 6230 Soltvadkert Árpád u. 16.

Email cím: bbbb@bbbb.hu, bolt@floravita.hu

Amennyiben a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően élni szeretne az elállási jogával, úgy köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül az Eladó által megjelölt címre visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. Ha a webáruház rendelkezik üzlethelyiséggel is, ahol a terméket értékesíti – az elállással érintett terméket a webáruház üzletébe is visszaviheti a fogyasztó. A határidő betartottnak minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket, kivéve ha az Eladó vállalja ezen költség viselését. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. Webáruházunk esetében az Eladó nem vállalja át az áru visszaszállítási költségét, így az a vásárlót terheli.

Abban az esetben, ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, az Eladó saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a fogyasztót nem tájékoztatja az elállási jogról.

A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

- » szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban ha szerződés fizetési kötelezettséget
- » keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti

elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést;

» olyan áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzüpi piac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlása meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

» olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

» romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;

» olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

» olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;

» olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás 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 napot követően kerül sor;

» olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

» lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

» hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

» nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

» 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;

» a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom 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 a jogát, továbbá a vállalkozás a visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.

Hibás teljesítés

Az Eladó hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Árukra, digitális tartalmakra, digitális szolgáltatásokra vonatkozó fogyasztói szerződések általános teljesítési követelményei

A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában meg kell felelnie a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet rendeletben foglalt követelményeknek.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak, árunak

a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel;

b) alkalmasnak kell lennie a fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a vállalkozás tudomására hozott, és amelyet a vállalkozás elfogadott;

c) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval - ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást -; és

d) biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön - a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak, árunak

a) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;

b) rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel - különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve a vállalkozás, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános - különösen hirdetésben vagy címkén tett - kijelentését;

c) rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal - ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást -; és

d) meg kell felelnie a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

A szolgáltatásnak, árunak nem kell megfelelnie a fent részletezett nyilvános kijelentésnek, ha a kötelezett/Eladó bizonyítja, hogy

a) a nyilvános kijelentést nem ismerte, és azt nem is kellett ismernie;

b) a nyilvános kijelentést a szerződéskötés időpontjáig már megfelelő módon helyesbítették; vagy

c) a nyilvános kijelentés a jogosult szerződéskötési elhatározását nem befolyásolhatta.

A teljesítés szerződésszerűségének egyedi követelményei digitális elemeket tartalmazó áru esetén

A digitális elemeket tartalmazó áru esetében a vállalkozásnak/Eladónak biztosítania kell, hogy a fogyasztó értesítést kapjon az áru digitális tartalmának vagy az azzal kapcsolatos digitális szolgáltatás olyan frissítéseiről - ideértve a biztonsági frissítéseket is -, amelyek az áru szerződésszerűségének fenntartásához szükségesek, valamint biztosítania kell, hogy a fogyasztó

meg is kapja azokat.

A vállalkozásnak az frissítés elérhetővé tételét, ha az adásvételi szerződés

a) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás egyszeri szolgáltatásáról rendelkezik, akkor az áru és a digitális elemek típusa és célja, valamint az egyedi körülmények és a szerződés jellege alapján a fogyasztó által észszerűen elvárható; vagy

b) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás tekintetében meghatározott időszakon keresztül történő folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, akkor a két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt időszakon keresztül kell biztosítania.

Ha a fogyasztó nem telepíti észszerű határidőn belül a bekezdésnek megfelelően rendelkezésre bocsátott frissítéseket, a vállalkozás nem felel az áru hibájáért, ha az kizárólag a vonatkozó frissítés alkalmazásának hiányából fakad, feltéve, hogy

a) a vállalkozás tájékoztatta a fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés fogyasztó általi elmulasztásának következményeiről; és

b) a frissítés fogyasztó általi telepítésének elmulasztása vagy a frissítés fogyasztó általi helytelen telepítése nem a vállalkozás által biztosított telepítési útmutató hiányosságának tudható be.

Nem állapítható meg hibás teljesítés, ha a szerződés megkötésekor a fogyasztó külön tájékoztatást kapott arról, hogy az áru valamely konkrét tulajdonsága eltér a leírtaktól meghatározott követelményektől, és az adásvételi szerződés megkötésekor a fogyasztó ezt az eltérést külön, kifejezetten elfogadta.

Az áru adásvételére irányuló szerződés hibás teljesítése

A vállalkozás/Eladó hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a vállalkozás végezte el, vagy a vállalkozás felelősségvállalása mellett végezték el; vagy

b) az üzembe helyezést a fogyasztónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a vállalkozás által - illetve digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által - rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut a vállalkozás helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a vállalkozás felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a vállalkozás által befejezettek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a vállalkozás felel az áru digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatással kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba

a) két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy

b) két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt következik be vagy válik felismerhetővé.

Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a vállalkozást/Eladót terheli az áru digitális tartalommal kapcsolatos hibája ha a két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt következik be vagy válik felismerhetővé a hiba.

» **Kellékszavatosság**

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával? Ön az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv valamint fogyasztói szerződés esetén a 373/2021 (VI.30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján? Kellékszavatossági jog Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást, vagy kicserélést, kivéve ha 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, abban az esetben igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy - 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.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 12 hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Fogyasztónak nem minősülő vásárlók esetében a kellékszavatossági jog érvényesítési határideje 1 év, amely a teljesítés (átadás) napján indul. Fogyasztónak minősülő vásárlók esetében, a kellékszavatossági jog érvényesítési határideje 2 év, amely a teljesítés, vagyis az átadás napján indul. 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. A vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha 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 csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését. Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződés szerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével. A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a vállalkozásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható. Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján

szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy) a fogyasztónak a vállalkozás költségére vissza kell küldenie a vállalkozásnak az érintett árut; és b) a vállalkozásnak haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

A kellékszavatossági jogok sajátos szabályai áru, digitális elemet tartalmazó termék, szolgáltatás adásvétele esetén

A Fogyasztót áru, digitális elemet tartalmazó termék, szolgáltatás adásvétele esetén az alábbi pontokban részletezett eltérések szerinti jogok illeti meg a "Kellékszavatossági jog" pontban ismertetett jogokhoz képest

Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

A vállalkozás megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a vállalkozásnak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát. A fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha: a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbiakat:

- » A vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítani a kicserélt áru visszavételét.
- » Ha 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 csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését. b) megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét; c) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét; d) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy e) 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. A fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a vállalkozás nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét? 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. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen. *Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?* Ön az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. *Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?* Áru adásvétele esetén az eladástól számított 12 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. Az adásvételtől számított 12 hónap eltelté után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó eldöntheti, hogy a korábban ismertetett; kellékszavatossági jogot vagy; termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön 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 Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön 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 jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

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.

Felhívom figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

Az eladó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az új tartós fogyasztási cikkek eladása esetén a jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó **kijavítási, kicserélési, vagy pénzvisszafizetési** igényrel élhet.

A fogyasztó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletet alapján kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott

érdeksérelmet.

A fogyasztó ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást, vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz, vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

1. Jótállás időtartalma

Hibás teljesítés esetén a 151/2003 (IX.22.) Korm. rendelet alapján a termék ára határozza meg a jótállás időtartamát az alábbiak szerint:

- 10 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év

E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha 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.

2. Jótállás igény érvényesítése

A jótállást a fogyasztó a jótállási jegy bemutatásával gyakorolhatja. A jótállási jegy szabálytalan kiállítás, vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló számlát, vagy nyugtát a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

A jótállási igény érvényesítésének nem feltétele a termék csomagolásának megőrzése és visszaszállítása.

3. Jótállási időn belüli javítások

3.1. A jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő meghibásodása esetén a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni.

Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton számlán, nyugtán feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.2. Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított 30 napig nem kerül sor,- a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harminc napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat a harminc napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.3. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal (a háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik) történő kijavítást követően ismét negyedszer is meghibásodik a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, jótállási jegyen feltüntetett ennek hiányában a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.4. Az 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez tartozó 1. melléklet 8. pontjában felsorolt fogyasztási cikkek közül az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a 9. pontban meghatározott motoros vízi járműre nem vonatkoznak a 3.1.,3.2. és az 3.3 pontban leírtak. Természetesen ezen termékek esetében is törekednie kell az Eladónak a 15 napon belüli hibakijavításra. Amennyiben a kijavítás, csere időtartalma meghaladja a tizenöt napot,akkor az Eladó köteles a kijavítás vagy a kicserélés várható időtartalmáról a Vásárlót tájékoztatni.

3.5. Amennyiben a termék javítható a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a javítási idő vagy a csere ideje a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a javítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás történhet elektronikus úton is, ha ehhez a fogyasztó előzetesen hozzájárult vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon is történhet.

3.6. A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével -az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

3.7. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben meghatározott új tartós fogyasztási cikkek esetében érvényesíteni lehet a három munkanapon belüli csereigényt. Ebben az esetben az eladó köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

3.8. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

3.9. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül,

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;

- A terméket szakszerűtlenül helyezték üzembe/szerelték össze;
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta;
- A termék hibája már a vásárláskor ismert volt;
- A Vásárló által jelzett hiba nem észlelhető.

3.10. Amennyiben a Vásárlónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását az illetékes nem, vagy nem megfelelően rendezte, a Vásárló jogosult a megyei kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását kezdeményezni.

3.11. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e151/2003.(IX.22.) Korm rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

4. Hova fordulhat a fogyasztó a javítás iránti igényével?

A fogyasztó a javítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén, és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

5. Jótállási jegy

A jótállási jegy átadásának kötelezettsége minden esetben a terméket értékesítő vállalkozást terheli. 2021 január1-től papír alapon és online is át lehet adni a jótállási jegyet.

A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását, vagy üzembe helyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását, vagy üzembe helyezését követő napon köteles.

Felhívom a figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont Ön egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

Vásárlás utáni ügyfélszolgálat

A vásárló a megrendelést követően az alábbi elérhetőségeken keresztül veheti fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal garancia, jótállás, elállás, vagy egyéb a rendeléssel, vagy a megrendelt termékkel kapcsolatban.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 78 481 368

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: bbbb@bbbb.hu, bolt@floravita.hu

Vásárlói vélemény

A vásárló a weboldalon véleményt írhat a szolgáltatás minőségéről.

Panaszügyintézés lehetőségeinek ismertetése

A webáruház tevékenységével, vagy a webáruház által forgalmazott termékkel kapcsolatos panaszukat e-mailben és postai úton is benyújthatjuk a webáruház üzemeltetője részére az alábbi elérhetőségek egyikén.

Levelezési cím: 6230 Soltvadkert Árpád u. 16.

Telefonszám: 06 78 481 368

Email cím: bbbb@bbbb.hu, bolt@floravita.hu

Amennyiben a webáruház üzlethelyiséggel is rendelkezik, úgy panaszunkat személyesen is közölhetjük az eladóval. Az eladó az e-mailen, vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és harminc napon belül a vásárló részére elküldeni.

A vállalkozás a vásárló szóbeli panaszát (ide értve a telefonon tett panaszt is) köteles azonnal megvizsgálni és lehetőség szerinte orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél nem elégedett az adott azonnali válasszal a vállalkozás jegyzőkönyvet vesz fel és annak másolati példányát -szóbeli panasz esetén- a helyszínen a fogyasztónak átadja. A vállalkozás az e-mailen, telefonon vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és a panaszos részére a beérkezésétől számított harminc napon belül elküldeni. Telefonon közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítóval ellátni

A panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei:

- » a fogyasztó neve;
- » a fogyasztó lakcíme, telefonszáma;
- » a panasz benyújtásának helye, ideje, módja;
- » a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok jegyzéke;
- » a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölése;
- » a panasz rövid leírása;
- » a meghatalmazott útján eljáró fogyasztó esetében érvényes meghatalmazás;
- » a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- » a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével- a fogyasztó aláírása;

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni.

Amennyiben az Eladó a vásárló által megfogalmazott panaszt nem tartja jogosnak, úgy azt köteles megindokolni és a vásárló részére írásban elküldeni, továbbá köteles írásban tájékoztatást adni a vásárló részére, hogy panaszának jellege szerint mely panaszügyintézési lehetőségek állnak rendelkezésére. Az eladó köteles megadni a fogyasztó lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a

fogyasztó számára:

Fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztók a fogyasztóvédelmi panaszaikkal a lakhely szerinti illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhatnak. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakhelye szerinti illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el melynek elérhetősége az alábbi linken található: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

Békéltető Testület

Amennyiben a vásárló fogyasztói panaszát elutasítjuk, abban az esetben Ön velünk szemben jogosult fogyasztói panasszal élni, melyet az Ön lakhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testülethez nyújthat be. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A fogyasztó békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a vitát közvetlenül a vállalkozással rendezni. A közvetlen vitarendezés történhet személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, e-mailben.

További követelmény, hogy a testület eljárása iránti kérelem, melyet a testület elnökéhez kell benyújtani, tartalmazza az alábbiakat

a fogyasztó neve, lakóhelye, tartózkodási helye;

annak a vállalkozásnak neve és székhelye, vagy telephelye mellyel a fogyasztó vitában áll;

ha a fogyasztó annál a testületnél kívánja kérelmét benyújtani, amelyiknek az illetékessége a szerződés teljesítésének helyéhez igazodik, akkor a fogyasztónak meg kell jelölnie a szerződés teljesítésének helyét;

a fogyasztó álláspontját a fennálló vitáról, valamint azokat a tényeket, bizonyítékokat amik alátámasztják saját álláspontját;

a fogyasztó azon nyilatkozatát, ami igazolja azt, hogy a vitát megkísérelte rendezni közvetlenül a vállalkozással;

a fogyasztónak nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy nem kezdeményezett eljárást a vitás ügyében másik békéltető testületnél, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, illetve polgári peres eljárást;

tartalmaznia kell azt, hogy mit kér, milyen döntés meghozatalát várja a testülettől.

Végül a kérelemben szerepelnie kell a fogyasztó aláírásának.

Mindezek mellett a kérelemhez csatolni kell minden olyan iratot, melyre a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, továbbá azon iratokat is, melyek bizonyítják, hogy a fogyasztó megkísérelte a vita rendezését a vállalkozással, de az eredménytelen maradt.

Tájékoztatjuk Önt, hogy a vállalkozásunkat együttműködési kötelezettség terheli a békéltető testületi eljárásban.

Az területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Budapest

Elérhetőség:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefonszám: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: bekeltet.bkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Miskolc

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Székesfehérvár

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Elérhetőség:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám:06-22-510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Honlap: hbmbekeltetes.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Pécs

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Elérhetőség:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: baranyabekeltetes.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Szeged

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Honlap: bekeltetes-csongrad.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Honlap: bekeltetesgyor.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: I Pest Vármegye

Elérhetőség:

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: panaszrendezes.hu

Bírósági eljárás

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni: az eljáró bíróságot;

a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;

az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;

azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;

a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem).

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik, 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.

Magyarország is köteles ún. online vitarendezési kapcsolattartó pontot működtetni, ahol

minimum két tanácsadónak kell rendelkezésre állnia, akik segítik a vitás feleket, ha az eljárással kapcsolatban kérdésük merülne fel. Ezt a feladatot hazánkban a Budapesti Békéltető Testület látja el.

A 524/2013/EU rendelet alapján az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezési platform az alábbi linken érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

Hatályba lépés dátuma: 2025.02.03.