

# Általános szerződési feltételek

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(Hatályos 2024. május 10-től)

A jelen általános szerződési feltételek ("ászf") a <https://spirit-monopoly.hu/> weboldalon a Megisz-Lak Kft. által végzett termékértékesítésre vonatkoznak, a Megisz-Lak Kft. és a vevők közötti jogviszony részleteit határozzák meg. A <https://spirit-monopoly.hu/> weboldalon ("webshop") keresztül a jelen ászf-ben meghatározott feltételek mellett lehet vásárolni.

### 1. Cégszűk

A Megisz-Lak Kft. ("Kereskedő") fontosabb adatai a következők:

Cégnév:	Megisz-Lak Kft.
Székhely:	7400 Kaposvár, Pécsi utca 115.
Cégjegyzékszám:	14-09-317003
Nyilvántartó cégbíróság:	Kaposvári Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	26761059-2-14
Képviselő neve:	Biczó Balázs önálló cégjegyzési joggal rendelkező ügyvezető
Telefonszáma:	+36 30 132 9966
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@spirit-monopoly.hu;
Ügyfélszolgálat e-mail címe és telefonszáma:	ugyfelszolgalat@spirit-monopoly.hu; +36 30 132 9966
Tárhelyszolgáltató:	Unas Online Kft.
Tárhelyszolgáltató elérhetőségei:	9400 Sopron, Kőszegi út 14. unas@unas.hu

### 2. Vásárlás a webshopból

#### 2.1. Termékismertető

A Kereskedő a webshopban magyar gyümölcsökből készült minőségi pálinkákat forgalmaz. A Kereskedő a webshopban a pálinkafogyasztáshoz kapcsolódó egyéb kiegészítő eszközöket, illetve pálinka vagy gyümölcs felhasználásával készült egyéb élelmiszereket is forgalmaz.

Kereskedő a webshopban a jó pálinka kiválasztásához szükséges ismereteket is megoszt olvasóival, illetve a pálinkavásárlással kapcsolatos hasznos tanácsokkal látja el vevőit.

A webshopban Kereskedő a mindenkori készletnek megfelelően tünteti fel a termékeket. Tekintve azonban, hogy a webshopban történő egyes vásárlásokat a megrendelések beérkezési sorrendjében teljesíti, előfordulhat, hogy a webshop készletinformációja az épp leadott megrendelések folyamatban lévő érvényesítése miatt nem egészen naprakész. Emiatt előfordulhat, hogy a leadott megrendelést nem, vagy csak módosítva tudja teljesíteni. Erre nézve kérjük, hogy olvassa el a *Vásárlás menete, megrendelés* alfejezetben írtakat.

Kereskedő törekszik arra, hogy a webshopban szereplő termékfotók mindig a lehető legjobban megfeleljenek a termék valós megjelenésének. Ennek ellenére, tekintve, hogy a webshopban a termékről készített fotók csak illusztrációk, adott esetben a termék valós megjelenése a webshopban látható fotótól minimálisan eltérhet (pl., ha a terméknek változik a csomagolása, címkéje), azonban a termék minőségét, mennyiségét ez nem érinti. A termékfotó és a kiszállított termék megjelenésének ezen nem jelentős eltérése nem minősül a Kereskedő hibás teljesítésének.

#### 2.2. Jogosultság a webshop használatára

**Tekintettel arra, hogy a webshopban túlnyomórészt alkoholtartalmú termékeket árusítunk, az alkoholtartalmú termékek reklámjának és kiskereskedelmi értékesítésének szabályai szerint a webshopot kizárólag nagykorú (18. életévét betöltött) személyek látogathatják és termékeket is csak nagykorú személyek vásárolhatnak. Ezen szabályok betartásának biztosítására a weboldalt felkereső személyek nyilatkozatát kérjük életkorukat illetően ahhoz, hogy megtekinthessék a webshop kínálatát, a webshopban regisztrálhassanak, hírlevélre feliratkozhatnak, végül pedig, hogy terméket rendeljenek a webshopból. A Kereskedőt a vevő hivatkozott nyilatkozatának megszerzésén túl további felelősség nem terheli. A vevő felelős az általa adott nyilatkozat valódiságáért.**

#### 2.3. A vásárlás menete, megrendelés

Amennyiben vevő a fenti feltételnek megfelel, és jogosult arra, hogy terméket vásároljon a webshopban, úgy válassza ki a webshop kínálatából a megfelelő terméket és tegye be a kosárba.

A megfelelő termékek kiválasztását követően, amennyiben nem kíván további terméket a kosárba tenni, válassza a kosár tartalmának véglegesítését („Megrendelés” nyomógomb). Ezt követően szükséges kitölteni a weboldalon, illetve véglegesíteni a megrendelést. A kosárba tett termékekre vonatkozóan az adásvételi szerződés a Kereskedő és a vevő által kitöltött megrendelésben meghatározott adatokkal és a jelen ászf szerinti feltételekkel jön létre. Emiatt nagyon fontos, hogy a megrendelést pontosan töltsék ki. A "Megrendelés" oldalon a megrendelés véglegesítése előtt a weboldal felkínálja a megrendelés ellenőrzésének/módosításának a lehetőségét. Kérjük vevőinket, hogy figyelmesen ellenőrizzék megrendelésüket a véglegesítést megelőzően.

A Kereskedő a termékek értékesítésére vonatkozó ajánlatához addig van kötve, amíg egy adott termék fellelhető a webshopban. A termékek adatait és fotóit – amennyiben azok többé nem állnak rendelkezésre – a vonatkozó megrendelések kézhezvételét követően levesszük a honlapról.

A megrendelés kézhezvételét haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül a Kereskedő email-ben visszaigazolja a megrendelésben feltüntetett email címre küldött elektronikus levélben. A visszaigazolásban feltünteti a megrendelés sorszámát, amelyre hivatkozni lehet a megrendeléssel kapcsolatban bármely ügyintézés esetén. Amennyiben rosszul töltötte ki a megrendelést és nem helyesen adta meg email címét, úgy a megrendelését sem visszaigazolni, sem teljesíteni nem tudjuk. A megrendelés nem helyes kitöltéséből eredő kényelmetlenségekért, károkért felelősséget nem vállalunk. Amennyiben a visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg a vevőhöz, a vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól. A megrendelés rendszer általi visszaigazolása (az „Automata megrendelés érkezetés” tárggyal a vevőnek kiküldött e-mail) kizárólag a megrendelés kézhezvételét és nem annak elfogadását, vagyis nem a szerződés felek közötti létrejöttét bizonyítja. Kereskedő az ezt követően kiküldött visszaigazoló e-mailben (ennek tárgymezőjében a „[megrendelés száma] - Megrendelés státusz módosítás” található, az új státusznál pedig a „Visszaigazolva” szerepel) tudatja vevővel, hogy a megrendelést teljesíteni tudja és fogja.

A Kereskedő további e-mailben (melyben a megrendelés új státusza: „Kiszállításra átadva vagy átvételre előkészítve”) tájékoztatja a vevőt a megrendelés teljesítéséről, azaz a termékek fuvarozónak való átadásáról, vagy Kereskedő általi kézbesítésre, illetve személyes átvételre való összekészítéséről (teljesítés igazolása). A termékek kézbesítésének előfeltétele, hogy a termékek vételára – kivéve az utánvétellel való fizetés választása esetén – jóváírásra kerül a Kereskedő pénzforgalmi jelzőszámán, vagy a Simple Pay rendszere a sikeres fizetést visszaigazolta.

A megrendelt termékek értékesítésére vonatkozó szerződés a felek között akkor jön létre, amikor a Kereskedő megküldi a rendelés "Visszaigazolva" státuszúra való változását jelző e-mailt a vevőnek. A felek között a szerződés annak maradéktalan teljesülésével szűnik meg.

Amennyiben a megrendelést valamilyen elháríthatatlan ok miatt Kereskedő nem tudja a jelen ászf szerinti általános feltételekkel teljesíteni, úgy erről a megrendelés beérkezését követően a lehető leghamarabb emailben értesíti a vevőt. Ilyen eset lehet például, amennyiben a párhuzamosan zajló megrendelések és a megrendelések beérkezési sorrendben való elintézése miatt valamely megrendelt terméket nem tudja a jelen ászf szerint vállalt határidőben szállítani a vevő részére, mivel egy közvetlen megelőző vásárlásban azt egy másik vevő megvásárolta. Ez esetben emailben értesíti a vevőt a megrendelés teljesítésének eltérő módjáról. A hiányzó terméket – az eredetileg kiszállított termékeken felül – a Kereskedő annak beszerzését követően, további költségek felszámítása nélkül kiszállítja a vevőnek.

Amennyiben a vevő rossz szállítási címet ad meg a megrendelésben és így a kézbesítés lehetetlen, úgy a teljesítés elmaradásáért a Kereskedő nem tartozik felelősséggel. Ebben az esetben a Kereskedő a teljesítés meghiúsulásáról való értesülést követő 5 munkanapon belül emailben értesíti az érintett vevőt erről a tényről és felszólítja, hogy adja meg a helyes szállítási címet. Amennyiben a vevő megadja a helyes címet és kéri az ismételt kézbesítést, úgy erre akkor van lehetőség, ha a korábban választott utánvétes fizetés helyett a vevő banki átutalással teljesíti a vételár megfizetését a Kereskedő felé. Az ismételt kiszállításra csak a vételár Kereskedő bankszámláján való jóváírását követően kerülhet sor. Amennyiben a vételár kifizetése megtörtént a meghiúsult kézbesítést megelőzően, úgy a Kereskedő a helyes szállítási cím vevő általi megadását követően ismételten megkísérli a kézbesítést. Két sikertelen kézbesítési kísérletet követően a szerződés a felek között meghiúsultnak tekintendő. Ez esetben az eredeti állapot visszaállításaként a korábban megfizetett vételárat Kereskedő a második sikertelen kézbesítési kísérlettől számított 30 napon belül – futárcéggel történő kiszállítás esetén az igazolt költségeinek levonásával – visszautalja a vevőnek.

Amennyiben (i) a Kereskedő felszólítására a vevő 5 munkanapon belül nem reagál, vagy (ii) nem kéri az ismételt kézbesítést, vagy (iii) nem fizeti meg a fenti határidőben a szükséges összeget, úgy legkésőbb a csomag visszaérkezését követő 30 napon belül visszaküldjük a már megfizetett vételárat a vevő részére. Ez esetben a Kereskedő nem tartozik további teljesítési kötelezettséggel a vevő felé.

Amennyiben Vevő nem a jogszabály szerint gyakorolja elállási jogát úgy, hogy a saját költségén való visszaküldés és az elállási nyilatkozat aláírása helyett egyszerűen nem veszi át a csomagot, köteles a szállítás díját megtéríteni a Spirit Monopoly részére.

**A megrendelés kizárólag elektronikus úton** lehetséges, Interneten keresztül a <https://spirit-monopoly.hu/> webcímen.

A minimális rendelési összeg 7500 forint, amelybe a kedvezményes áron vásárolt termék esetén a kedvezménnyel csökkentett árat számítjuk be.

Telefonon, e-mailen, levélben, illetve személyesen leadott megrendeléseket Kereskedőnek nem áll módjában elfogadni. A vevők ezeken az utakon is eljuttathatják Kereskedőhöz megrendelésüket akkor, ha egyedi igényről van szó a szállítási feltételeket vagy az árakat illetően, azonban ilyenkor is szükséges a megrendelés fenti webcímen történő feladása. Ilyenkor az eltérő feltételeket Felek külön szerződésben is rögzítik és/vagy a vevőnek ezeket a feltételeket bele kell írnia a weben rögzített megrendelés megjegyzés mezőjébe. Egyedi igényekről Kereskedő listaáron bruttó 50 ezer forintot meghaladó értékű megrendelés esetében tud megállapodást kötni azzal, hogy erre nem kötelezhető, és ajánlatának elutasítása esetén azzal kapcsolatban a vevő semmilyen igényt semmilyen jogcímen nem támaszthat. Vevő ebben az esetekben sem jogosult a jövedéki termékek továbbértékesítésére.

A jelen ászf alapján megkötött szerződések nyelve a magyar.

A vevő megrendelésével a felek között a jelen ászf szerinti tartalommal létrejövő szerződés írásbeli szerződésnek minősül a webshop felületén a megrendelésben rögzítésre kerülő, visszaidézhető tartalommal, a megrendelésnek a webshopban rögzített időpontjában a megrendelésben megadott személyes adatok érintettje, mint nyilatkozó fél által tett szerződéses nyilatkozat szerint a Kereskedő által küldött visszaigazolásnak megfelelően. A Kereskedő az így létrejött szerződéseket (visszaigazolt megrendelés formájában) a webshopot üzemeltető informatikai rendszerben rögzíti, azok a webshopot üzemeltető informatikai rendszer archívumából az általános elévülési időn belül mindenkor előhívhatók.

A jelen ászf-re a magyar jog az irányadó. A jelen ászf-ben nem szereplő kérdések rendezésére elsősorban a Kereskedő és a vevő között írásban megkötött egyedi szerződés (ha van), a Polgári törvénykönyv (2013. évi V. törvény) és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, illetve az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezései az irányadók. A Kereskedő működésére a jelen ászf rendelkezéseinek és a vonatkozó jogszabályokban foglaltakon kívül más magatartási kódex, egyéb kötelező szabályzat nem vonatkozik. A Kereskedő tevékenysége nem minősül szabályozott szakmának.

Kereskedő felhívja a figyelmet, hogy kizárólag kiskereskedelmi tevékenységet folytat, ezért a jövedéki szabályok értelmében a tevékenysége nem engedélyköteles tevékenység, azonban mivel nem folytat nagykereskedelmi tevékenységet, a webshopban nincs lehetőség továbbértékesítési célból való vásárlásra. Ezt a Kereskedő a vásárlásról kibocsátott számlán megfelelően feltünteti.

Regisztráció nélkül megrendelések esetén a megrendeléseket a teljesítést, azaz a Kereskedő által a vevőnek küldött visszaigazoló e-mail kiállítását követő 90 napig tároljuk az esetleges panaszok intézése végett. A 90 nap elteltével a megrendelésben rögzített személyes adatokat anonimizáljuk a nyilvántartásainkban, de a számlán szereplő adatokat - jogszabályban előírt kötelezettség miatt - 8 évig őrizzük. Erre nézve lásd még az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat. Amennyiben a Kereskedőnek követelése keletkezik a vevővel szemben - pl. jogellenesen gyakorolt elállási jog miatt -, a Kereskedő az ügy lezárultáig a név/cím adatokat tovább tárolja a webáruház informatikai rendszerében.

### 3. Regisztráció a webshopban

A webshopban lehetőség van vevői fiókot regisztrálni, továbbá hírlevélre feliratkozni. E két regisztráció egymástól függetlenül is

megtehető.

A regisztráció előnye, hogy a visszatérő vevő a regisztrált adataival tudja leadni a megrendelését, nem szükséges azokat ismételtlen megadni. A regisztráció további előnye, hogy a vevő utólag is nyomon tudja követni a megrendelt termék útját és korábbi rendeléseit.

A webshopban csak nagykorú személyek regisztrálhatnak, illetve iratkozhatnak fel a kereskedő hírlevelére. A regisztráció keretében Kereskedő erre nézve mindkét esetben nyilatkozatot kér a felhasználótól, mely nyilatkozat valóságáért a regisztráló/feliratkozó felhasználó tartozik felelősséggel.

## 4. Vásárlói pontrendszer, kedvezmények

**Kereskedő a webshop indulásától kezdve alkalmazza a hűségpontrendszert, amely a vevő adatainak megadását (regisztráció) és a vásárlást egyaránt jutalmazza. 1 pont 1 forint kedvezményre váltható be az alábbi szabályok alapján.**

**Pontokat vásárlóink a következő esetekben gyűjtenek:**

- **Regisztrációkor 500 pontot** írunk jóvá. Ehhez elegendő a kötelezően megadandó adatok (név, e-mail cím, mobiltelefonszám, szállítási és számlázási cím, valamint cég esetén az adószám) megadása.
- **Hírlevélre való feliratkozás megerősítésekor 300 pontot** írunk jóvá. Ehhez elegendő a név és e-mail cím megadása.
- **Vásárlás esetén a termék bruttó árának általában 3 százalékát írjuk jóvá pontokban a megrendelés visszaigazolásával egyidőben. Vásárlás közben a termék ára mellett a pontértéke is megjelenik a termék adatlapon, amely az általános 3%-os mértéktől eltérhet. Akciós termékekre pontot nem írunk jóvá.**

**Pontok beváltásának feltételei:**

- **Pontok 9900 forintot elérő vásárlás esetén válthatók be.**
- Egyszerre legalább 600 pontot kell beváltani.
- Egy adott rendelés értékének maximum 20 százaléka fizethető pontokkal.
- A megszerzett pontok 180 napig használhatók fel. (A különböző időben szerzett pontok lejáratí ideje is különböző.)

2. Egyéb akcióinkról a vevők a webáruházban kapnak tájékoztatást. **A regisztrált és/vagy hírlevélre feliratkozott vásárlókat Kereskedő egyedi ajánlataival is megkeresi e-mailben.**

3. A hírlevélre való feliratkozás esetén a feliratkozott vevő havonta legalább egyszer, de adott esetben többször is hírlevelet kaphat a Kereskedőtől. A Kereskedő saját döntése szerint változó időközönként kedvezmény kupont küldhet a feliratkozottaknak megküldött hírlevélben. A kedvezménykuponok korlátozott ideig válthatók be korlátozott mennyiségben. Mind a határidőt, mind a mennyiséget a kereskedő a hírlevelekben közli a kupon beváltására jogosult vásárlókkal. A kuponok nem átruházhatók és a rajtuk feltüntetett kedvezmény igénybevételén kívül más módon nem használhatók fel.

## 5. Termékek ára, a vásárlás költségei

A kiválasztott termék(ek) mellett feltüntetett ár(ak) forintban értendők. A Kereskedő az ÁFA törvény szerinti adóalany, ezért az általa értékesített termékeket ÁFA terheli. A kiválasztott termék(ek) mellett feltüntetett ár(ak) bruttó árak, az ÁFÁ-t tartalmazzák.

**2024. május 10-től a csomag tömegétől függő, annak növekedésével sávosan növekvő kiszállítási díjat számítunk fel.** (A helyben történő átvétel mindkét telephelyünk esetében ingyenes.)

A termékekre vonatkozó esetleges akciókat, azok alkalmazási körét, időtartamát, egyéb feltételeit minden esetben a webshopban tesszük közzé és azok az ott közzétettek szerint a megrendelésben érvényesítésre kerülnek.

**A megrendelt termékek árát a következő módokon lehet kifizetni:**

- bankkártyával a SimplePay rendszeren keresztül elektronikusan ingyenesen;
- a megrendelés visszaigazolása előtt történő átutalással (előre utalás) ingyenesen, illetve
- utánvétellel díj ellenében (az aktuális díj a rendelés felvételekor kalkulálódik és a végösszegbe beszámításra kerül).

A fizetés módját a "Megrendelés" oldal "Fizetési mód" menüpontja alatt kell kiválasztani.

Banki átutalás választása esetén a választási lehetőség mellett a webáruházban megjelenő szöveg, illetve a megrendelés beérkezését nyugtázó e-mail tartalmazza a banki átutalással kapcsolatos információkat, utalási utasításokat (bankszámlaszám, közlemény).

Kereskedő az egyes fizetési módok használatát a szállítási módhoz kötve korlátozhatja. Jelenleg két ilyen korlátozás van beépítve a webáruházban:

- Mivel Kereskedő készpénzforgalmat webáruházi értékesítés esetén nem bonyolít és fizikai POS terminállal sem rendelkezik, utánvétel csak GLS vagy Magyar Posta által történő kiszállítással együtt választható.

A megrendelt termékek árát tartalmazó számlát a Kereskedő a termékekkel együtt vagy - kérésre - e-mailben küldi meg a vevő részére.

## 6. Szállítási feltételek

Kereskedő a megrendelt termékek kiszállítását maga vagy futárszolgálat által biztosítja - **jelenleg csak a futárszolgálattal történő szállítás érhető el.** Lehetőség van személyes átvételre is a Kereskedő telephelyén. Az erre rendelkezésre álló időablakokat és a feltételeket Kereskedő a Webáruház felületén a megfelelő szállítási mód melletti szövegben közli.

**Felhívjuk a figyelmet, hogy függetlenül a vevő személyétől és függetlenül az általa a megrendeléskor leadott, az életkorát illető, a megrendelésre jogosító nyilatkozatától, a megrendelt termékek kézbesítése esetén, akár a Kereskedő maga szállítja ki, akár futárszolgálat által biztosítja a kiszállítást, akár személyes átvétel keretében adja át a Kereskedő a megrendelt termékeket, kizárólag nagykorú személy részére történhet a megrendelt termékek átadása, akár a vevő veszi át azokat, akár a vevő képviseletében eljáró harmadik személy. Ezen feltétel teljesülését a megrendelt termékeket átvevő személy személyi igazolványa kérésre történő bemutatásával köteles igazolni.**

Futárszolgálat általi kiszállítás esetén, a megrendelést követően, ha a megrendelés munkanapon 12.00 óra előtt megtörténik, akkor a Kereskedő még aznap összekészíti és átadja a megrendelt termékeket a futárszolgálatnak. A munkanapon 12.00 óra után leadott megrendeléseket a Kereskedő legkésőbb a következő munkanapon adja át a futárszolgálatnak kiszállításra. A regisztrált vevők a webshopban nyomon követhetik a megrendelt termékek átadását a futárszolgálatnak.

A megrendelt termékeket Kereskedő a termékek sértetlenségét megőrző csomagolásban adja át a futárszolgálatnak kiszállításra. A megrendelt termék(ek)et - a helyszíni átvétel eseteinek kivételével, a vevő választása szerint - a GLS General Logistics System Hungary Csomag-Logisztikai Kft. vagy a Magyar Posta szállítja házhoz. A Magyar Posta esetében PostaPontra vagy csomagautomatába történő kiszállítás is választható. A Kereskedő a fuvarozónak való átadás (GLS), illetve a Postán történő feladás határidejéért vállal felelősséget. A kiszállítás a GLS General Logistics System Hungary Csomag-Logisztikai Kft. , illetve a Magyar Posta

saját üzletszabályzata szerinti határidőn belül történik meg. A GLS General Logistics System Hungary Csomag-Logisztikai Kft. az átadást követő munkanapon kiszállítja a csomagot, míg a Magyar Posta egynapos átvételi időt vállal alapesetben.

Vevőnek a csomag sértetlenségét a kézbesítő jelenlétében minden esetben ellenőriznie kell. Ha sérülést lát, jegyzőkönyvet kell felvetnie és/vagy meg kell tagadnia a csomag átvételét. Utólagos reklamációra, illetve az alább szabályozott elállásra vevőnek a termék sérülése okán akkor van lehetősége, ha a csomag fizikai sérüléséről szóló jegyzőkönyvet a reklamációval, illetve az elállásról szóló nyilatkozatával együtt Kereskedő részére bemutatja. A csomagot borító külső, vastag kartondoboz (külső doboz) szennyeződése vagy sérülése esetén ugyanakkor vevőnek nem kell megtagadnia az átvételt, mivel ennek a doboznak éppen az a rendeltetése, hogy a belső dobozt, illetve az árut megvédi. Ha a belső doboz, amelyen a Kereskedő logója megtalálható, illetve annak tartalma sértetlen, akkor e jogcímen a küldemény átvétele nem tagadható meg.

Az elállás jogának esetleges gyakorlásának megkönnyítése végett célszerű a küldemény átvételének időpontját rögzíteni a termékek átvételekor (például a csomagolásban található számlára ráírva), illetve megőrizni a futárszolgálattól / a Kereskedőtől a kézbesítést követően a sikeres kézbesítésről kapott üzenetet, vagy legalább a kézbesítés napján a kézbesítés várható időpontját rögzítő üzenetet. Amennyiben vevő élni kíván az elállási jogával, úgy a kézbesítés időpontját rögzítő ezen igazolás másolatát is mellékelnie kell elállási nyilatkozatához. Az előre elkészített elállási nyilatkozat mintát, akárcsak a vásárlásról szóló számlát, a vevő a csomagban találja meg.

## 7. Elállás joga és annak gyakorlása

A jelen ászf alapján a webshopon keresztül megrendelt termékek megvásárlásától a vevő 14 napon belül indokolás nélkül elállhat. A 14 napos határidő a megrendelt termékek kézhezvételének napján kezdődik. Amennyiben a szállítási feltételeknél írtak szerint nem egyszerre történik a megrendelt termékek kiszállítása, úgy az elállási határidő az utolsó termék kiszállításának napján kezdődik. A vevőnek kell tudnia igazolni a kézhezvétel napját, és ezen igazolást az elállási nyilatkozatához csatolnia kell. Ebből a célból kérjük, vegye figyelembe a szállítási feltételeknél írtakat is.

Elállásra a megrendelés leadását követően, de még a kézbesítés előtt (a rendelés visszaigazolásáig) is van lehetőség. Ez esetben a kézbesítés dátumát értelemszerűen nem kell igazolni. Ha a visszaigazoló levél a webáruház rendszeréből a vevőnek kiküldésre került, akkor a vevő a csomag átvételére a visszaigazolással létrejövő adásvételi szerződés alapján köteles.

A vevő a jelen ászf mellékletében szereplő elállási nyilatkozat kitöltésével és emailben vagy postán a Kereskedő részére történő megküldésével gyakorolhatja elállási jogát. Az elállási nyilatkozatot a jelen ászf "Cégadatok" fejezetében rögzített email címre, postai címre kell megküldeni a fenti határidőn belül. Az elállási nyilatkozatban meg kell adni a megrendelésben szereplő minden adatot, a megrendelés sorszámát, illetve a megrendelésnek és a termék kézhezvételének az időpontját. Ezek hiányában, vagy ha egyéb okból a Kereskedő nem tudja azonosítani, hogy az elállási nyilatkozat mely megrendelésre/vevőre/termékre vonatkozik és határidőben benyújtásra került-e, úgy az elállási nyilatkozatot nem tudja elfogadni.

Elállás esetén a vevő köteles a termékek biztonságát, sérülésmentességét megfelelően biztosító csomagolásban (legalább olyan csomagolásban, amelyben az ő részére kézbesítve lett) nyomon követett küldeményként visszaküldeni a Kereskedő részére a kérdéses termékeket az elállás közlésétől számított 14 napon belül. A visszaküldés költségeit a vevő viseli. Elállás esetén a vevő a termékkel együtt a vonatkozó számlát is köteles a Kereskedő részére visszaküldeni.

Az elektronikusan megküldött elállási nyilatkozat kézhezvételét követő legfeljebb 14 napon belül a Kereskedő a vevő által a részére kifizetett összeget visszatéríti a vevőnek, feltéve, hogy ezen határidőn belül a visszaküldött termékeket sértetlen állapotban megkapta. A Kereskedő jogosult levonni a visszatérítendő összegből a visszaküldött termékek nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának értékét.

## 8. Szavatosság

Amennyiben a webshopban megvásárolt termék már a vásárláskor hibás volt, és ez a hiba a vásárlást követően derül ki, úgy a Kereskedő köteles a vevő szavatossági igényét teljesíteni.

A Kereskedő csak akkor köteles a szavatossági igényt teljesíteni, ha a termék már a vásárláskor is hibás volt. Ha a hiba a termék vásárlását követő 6 hónapon belül jelentkezik, akkor vélelmezni kell, hogy a hiba már a vásárláskor is fennállt, kivéve, ha a Kereskedő az ellenkezőjét bizonyítani tudja. A csomagolás (pl. üveg) sérülésére visszavezethető igényeket Kereskedő el fogja utasítani, amennyiben azokat a vevő már átvételkor észlelte, vagy – tekintettel arra, hogy átvételkor ezt ellenőrizni köteles – észlelhette volna. Amennyiben a hiba a vásárlást követő 6 hónapon túl jelentkezik, úgy a vevő köteles bizonyítani, hogy a hiba már a vásárláskor is fennállt.

Tekintettel a termékek sajátosságaira, a Kereskedő szavatossági igényt kicseréléssel vagy árleszállítással tud teljesíteni, illetve a vevő elállhat a szerződéstől. A szavatossági igényre és annak teljesítésére egyebekben a Polgári Törvénykönyvnek a hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezései az irányadók. A szavatossági igénye érvényesítése céljából a vevő a "Cégadatok"-nál rögzített elérhetőségeken veheti fel a kapcsolatot a Kereskedővel.

Fentiek megkülönböztetendők a minőségmegőrzési időtől, amelyet - ha az nem korlátlan - a terméken megtalálnak. A Kereskedő csak olyan terméket szállít ki, amely minőségét a kiszállítás időpontjától kezdődően még legalább 30 napig megőrzi.

## 9. Panaszügyintézés helye, módja

Vevő panaszait írásban a "Cégadatok"-nál megadott ügyfélszolgálati elérhetőségekre küldött levélben/emailben, illetve szóban az ott rögzített telefonszámon munkanapokon 9:00 és 17.00 óra között teheti meg.

Vevő panaszainak elintézéséhez szükséges, hogy közölje a kérdéses megrendelésben feltüntetett minden adatot, beleértve a megrendelés visszaigazolt sorszámát, hogy a Kereskedő azonosítani tudja a panasszal érintett teljesítést.

A telefonon érkező panaszokat Kereskedő azonnal megvizsgálja és tájékoztatja álláspontjáról a panaszost, illetve lehetőség szerint orvosolja a panaszt. Ha a vevő nem ért egyet a szóbeli panaszára kapott válasszal, akkor a Kereskedő köteles jegyzőkönyvben rögzíteni a telefonhívásban közölt panaszt és a panaszügyintézés egyedi azonosítóját, majd a jegyzőkönyv egy példányát köteles a panaszos vevőnek megküldeni a telefonhívást követően. Ebben az esetben Kereskedő az alábbiak, vagyis az írásbeli panaszokra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Kereskedő az írásbeli panaszokat megvizsgálja és 30 napon belül megválaszolja, válaszát indokolja. Amennyiben vevő a válasszal nem ért egyet, úgy a felügyeleti szervhez fordulhat panaszával. Kereskedő felügyeleti szervei a következők:

- megrendeléssel kapcsolatban (adatbeviteli hibák javításának lehetősége, visszaigazolás) az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság;
- jogszabály szerinti kötelező tájékoztatás, adatok kötelező közzétételének elmulasztása esetén az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, illetve a Gazdasági Versenyhivatal, amennyiben a mulasztás a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas (bővebb információt a [gvh.hu](http://gvh.hu) weboldalon talál);
- elektronikus hirdetéssel kapcsolatos szabályok megsértése esetén a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (bővebb információt a [nmhh.hu](http://nmhh.hu) weboldalon talál);

- a termék minőségét, a szavatossági jogok érvényesítését, a fogyasztók tájékoztatását és a panaszügyintézkést az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi;
- az Általános Szerződési Feltételek tartalmának jogszerűségét az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi.

Kereskedő tevékenységének ellenőrzésére nézve az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság a Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztálya. Bővebb információt a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/somogy/szervezeti-egysegek/kozlekedesi> weboldalon talál.

A panaszokra vonatkozó levelezéseket Kereskedő 3 évig megőrzi.

A Kereskedő tevékenységével kapcsolatos jogvitában a Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület jogosult eljárni. Bővebb információt a [www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet](http://www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet) oldalon talál. A Békéltető Testület címe: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.; telefonszám: +36 82 501 000.