

# Általános Szerződési Feltételek

---

## Szolgáltató

## adatai

A szolgáltató neve: Bio Egészség Kft.  
A szolgáltató székhelye: 1184 Budapest, Lakatos út 36/b  
A szolgáltató email címe: info@multi-vitamin.hu  
Cégjegyzékszám: 01-09-958034/4  
Adószám: 23277407-2-43  
Nyilvántartásba bejegyző hatóság neve: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság  
Telefonszám: +36-1-255-0555  
Bankszámlaszám: CIB Bank Zrt. 10700024-66354389-51100005  
Adatvédelmi nyilvántartási szám: NAIH-82339/2014  
A szerződés nyelve: magyar

## Alapvető rendelkezések

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre és a jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

A fogyasztóval kötött szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül, melyek iktatása a rendelési menetben leírtak szerint teljesül. A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, a Szolgáltató azt jelen ÁSZF Rendelések menete elnevezésű pontjában foglaltak alapján iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi, utólag hozzáférhető.

II.A jelen Szabályzat 2018. május hó 23. nap napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 14 (tizennégy) nappal a weboldalakon közzéteszi.

Felhasználók a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

III. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett multi-vitamin.hu weboldalra, akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a webshopnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a webshop tartalmának megtekintésére.

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

Megvásárolható áruk, szolgáltatások köre

I. A kínált áruk az alábbiak szerint kategorizálhatóak:

- Vitaminok
- Táplálékkiegészítők
- Haj és testápolók
- Egyéb áruk

A megjelenített áruk on-line megrendelhetők Magyarország területére és lehetőség van a személyes átvétellel történő vásárlásra is. Az árukra vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, viszont nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Csomagolási költséget nem számolunk fel.

II. A webshopban a Szolgáltató részletesen feltünteti az áru nevét, leírását, az árukról fotót jelenít meg. Az áruk adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a multi-vitamin.hu oldalon megjelenő kép és az áru tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

III. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

## **Rendelés menete**

1. A vásárlás regisztráció nélkül nem lehetséges, gyorsregisztrációval is elvégezhető

2. Felhasználó a megvásárolni kívánt áru alatt elhelyezkedő „kosárba” gombra kattint és a kosárban a termékek rendelési mennyiségét beállítja (darabszámát)

3. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát jobb felül a „kosár megtekintése ” ikonra kattintva.

4. Amennyiben Felhasználó további árut szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „Tovább nézelődöm ” gombot. Ha nem szeretne további árut vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt áru darabszámát. Az áruk mellett levő „termék törlése” ikonra kattintva törölheti az adott árut. Mennyiség véglegesítését követően automatikusan frissül a kosár tartalma, ha minden árut a kosárba helyezett és meg szeretné vásárolni őket, akkor kiválasztja a "Pénztár " gombot.

5. Felhasználó eldönti, már regisztrált vásárlóként szeretne-e belépni, új vásárlóként kíván regisztrálni. Ha korábban már vásárolt áruházunkban, úgy megadja a korábbi regisztráció során megadott e-mail címet és jelszavát. Ha új vásárlóként szeretne regisztrálni, megadja a vásárláshoz szükséges adatokat, amelyeket a rendszer eltárol, és a legközelebbi vásárlás alkalmával már csak be kell jelentkezni. Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők: kiszállítás utánvétellel vagy személyes átvétel és helyben történő fizetés ( Szent István körút 18., Bartók Béla út 71., Szentmihályi út 131.,Lövőház utca 12. 1. emelet., Rákóczi út 10.) Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel az áruknál vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése vagy módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől. A megrendelések minden egyes esetben egyéni megrendelési azonosítóval vannak ellátva, melyek alapján a vásárlók megrendelése iktatásra kerül. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazolóló levél alapján minden költséget tartalmaz. A csomag a számlát tartalmazza kiszállításkor. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és az árukon, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

6. A "rendelés jóváhagyása" gombra kattintva tudja elküldeni rendelését.

**7. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.**

8. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 24 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor

tekintendő a Szolgáltatóhoz, vagy az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

9. A megrendelések feldolgozása és teljesítése. A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálat minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy megrendelését mikor adta át a futárszolgálatnak (innenről kezdve a csomag a futárszolgálatnál nyomon követhető), vagy személyes átvétel esetén mikortól vehető át az adott üzletben. Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 7-10 munkanapon belül. Ha Szolgáltató és Felhasználó a teljesítés időpontjában nem állapodtak meg, Szolgáltató Felhasználó felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek Szolgáltatóhoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert nem áll rendelkezésére a rendelt áru, erről haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználót és alternatív árut ajánl. Amennyiben az alternatív árut Felhasználó nem fogadja el, Szolgáltató a már előre elutalt összeget visszatéríti felhasználónak.

Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor.

Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, leírások a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

### **Átvételi módok**

- Személyes Átvétel
- Házhozszállítás

### **Fizetési módok**

- Fizetés készpénzben (személyes átvételkor, házhozszállítás esetén átvételkor)

- Bankkártyával (személyes átvételkor, elfogadott bankkártyák: MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron, V-PAY, American Express, UnionPay, MasterCard paypass, Maestro paypass )
- **BARION:** A Barion egy elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatás. Segítségével fizethetsz online áruházunkban bankkártyával, akár regisztráció nélkül vagy prepaid egyenlegről. A bankkártyás fizetéshez nem kötelező a regisztráció, elég megadni bankkártyád számát, a lejárat dátumot és a hátoldalon található CVC kódot, valamint egy működő e-mail címet. Ha nincsen bankkártyád, fizetéshez használhatod, az előre feltöltött Barion egyenleget, amelyet átutalással vagy készpénz befizetéssel tudsz feltölteni, illetve amire ismerőseid is tudnak neked pénzt küldeni. Ebben az esetben e-mail címed és jelszavad megadásával tudsz fizetni. **BŐVEBBEN**

### **Szállítási díjak**

- Személyes átvétel üzleteinkben: ebben az esetben természetesen nincs szállítási költség. Csomagjainkat a GLS futárszolgálat szállítja ki. Csak Magyarország területére tudunk rendelést kiszállítani.
- 15 000 Ft-ig 1299 Ft
- 15 000 Ft felett ingyenes

### **Elállás joga**

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Felhasználó a megrendelt áru kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt árut. A vásárló elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, illetőleg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja.

A minta letölthető itt: [Elállási nyilatkozat](#)

Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi. Írásban történő elállás esetén a fogyasztónak elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül.

A fogyasztó az elállási jogát, a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a

Szolgáltató nem vállalja e költség viselését. Az elállási jog gyakorlása esetén a Felhasználót az áru visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kárának megtérítését. Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

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

A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően elállási/felmondási jogát elveszíti:

- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, vagy díja a pénzügyi piac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- 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 napon 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;

Szolgáltató az áru visszaérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a kifizetett összeget (ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is) azzal, hogy a visszatérítendő összeget a Szolgáltató visszatarthatja, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatja, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal

egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a vásárlót semmilyen többletköltség nem terheli.

Felhasználó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni Szolgáltató 1184 Budapest, Lakatos út 36/b címére.

Felhasználó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja az áru(ka)t.

A fogyasztó kizárólag az áru visszaküldésének közvetlen költségét viseli.

Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségesetől eltérő kezelés miatt következett be.

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

Amennyiben Felhasználó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. E-mailben emlékeztetőt küldünk arról, hogy telefonon történt elállását rögzítettük, kérjük, hogy 14 napon belül küldje vissza az árut utánvétellel a 1184 Budapest, Lakatos út 36/b. címre, mi az áru visszaérkezését követően átutalással vagy készpénzben visszafizetjük Önnek az áru vételárát vagy amennyiben igényli, levásárolhatja annak értékét. Tájékoztatjuk, hogy az áru visszaküldésével járó költséget nem áll módunkban megtéríteni. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt árukat postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Felhasználó Szolgáltató részére. Felhasználónak kiemelten ügyelnie kell az áru rendeltetészerű használatára, ugyanis a nem rendeltetészerű használatából eredő károknak megtérítése a Felhasználót terheli! A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [itt](#) érhető el. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el.

Felhasználó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása

vagy üzleti tevékenysége körében jár el.  
Jótállás, szavatosság, kellékszavatosság

1. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával? Felhasználó webshopot üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

2. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, vagy nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását - azzal a kivétellel, hogy a hibát a Szolgáltató költségére Felhasználó nem javíthatja ki és mással sem javíttathatja ki - vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés-költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

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

4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét? Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének? A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, vagy a szolgáltatást a webshopot üzemeltető Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. Termékszavatosság

6. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával? Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

7. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján? Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

8. 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.



9.Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével a jogosultságát elveszti.

10.Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

11.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, vagy hozta forgalomba, vagy a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

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

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

## **Jótállás**

12.Milyen esetben élhet Felhasználó a jótállás jogával? Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a webshopot üzemeltető vállalkozás (Szolgáltató) jótállásra köteles a Korm. rendelet Mellékletében felsorolt 10.000,- Ft-ot elérő tartós fogyasztási cikkek esetén.

13.Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállási határidő 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év, 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év, 250 000 forint eladási ár felett három év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk Felhasználó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a Felhasználó 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 Felhasználó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. A Felhasználó a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. Kijavítás iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

- a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját
- b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá
- c) a fogyasztási cikk Felhasználó részére történő visszaadásának időpontját,

Kicserélés iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját. Ha a fenti jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Felhasználó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Felhasználó részére visszatéríteni. Ha a fentiekben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a Felhasználó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a Felhasználó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a Felhasználó nem kívánja a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Felhasználó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Felhasználó részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a Felhasználó eltérő rendelkezése hiányában - a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Felhasználó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló

törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

14. Mikor mentesül a Szolgáltató a jótállási kötelezettsége alól? A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, vagy termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

15. Szolgáltató nem tartozik jótállással, vagy szavatossággal a természetes elhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, vagy a meghatározottól eltérő behatásokból, vagy egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

A szavatossági igény esetén történő eljárás

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

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

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

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

5. Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

6. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

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

## **Vegyes Rendelkezések**

1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

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

3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy

alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

4.Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

## **Panaszkezelés**

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

2.Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

3.Az írásbeli panaszt az webáruházunk 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát 3 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

4.Panasszal fordulhat a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályához, és a Budapesti Békéltető Testülethez is:  
Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya  
Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.  
Telefonszám: +36 1 450 2598  
E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@bfkh.gov.hu

Budapesti Békéltető Testület

székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu  
Fax: 06 (1) 488 21 86  
Telefon: 06 (1) 488 21 31

A tárhely-szolgáltató neve: Virgo Systems Informatikai Kft.  
A tárhely-szolgáltató címe: 1074 Budapest, Dohány u. 12.  
A tárhely-szolgáltató e-mail címe: info@virgo.hu  
A tárhely-szolgáltató weboldala: <https://systems.virgo.hu/Online>  
Vitarendezési platform: Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési

platformot. Amennyiben a Szolgáltató és az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel, a fogyasztó egy online vitarendezési platformon keresztül kezdeményezheti a panaszának benyújtását, továbbá a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Ezen eljárás egyszerűbb, gyorsabb, hatékonyabb, olcsóbb, mint a bírósági eljárás, ugyanis négy szakaszból áll, melyek mindegyike online végezhető: panasz benyújtása; vitarendezési testület kiválasztása közös megegyezéssel; panaszkezelés a vitarendezési testület által; eredmény és a panasztételi eljárás lezárása. Az online vitarendezési platform elérhető a következő linken: **BŐVEBBEN**

**Nyomtatóbarát ÁSZF letöltése: [Itt](#)**