

### Agnespatika.hu Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentum alapján létrejött szerződés nem kerül iktatásra (utólag nem hozzáférhető, a szerződés megkötését a rendelési adatok bizonyítják), ráutaló magatartással tett jognyilatkozattal jön létre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A webshop működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján (<https://agnespatika.hu>) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető (és letölthető, bármikor kinyomtatható) a következő weboldalról: <https://agnespatika.hu/aszf>.

#### **Definíciók:**

**Felhasználó:** Bármely természetes, jogi személy, vagy szervezet, aki Szolgáltató szolgáltatásait igénybe veszi, Szolgáltatóval szerződést köt.

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

**Vállalkozás:** A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy.

**Szolgáltató:** Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, aki a Felhasználó részére szolgáltatást nyújt, aki a Felhasználóval szerződést köt.

# Tartalomjegyzék

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI: .....	3
2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK: .....	5
3. REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS .....	6
4. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS ÁRAK .....	7
A termékekre vonatkozó különös szabályok .....	8
5. RENDELÉS MENETE .....	9
6. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉSE .....	12
7. ELÁLLÁS JOGA .....	14
8. SZAVATOSSÁG .....	18
9. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS .....	22
10. VEGYES RENDELKEZÉSEK .....	23
11. PANASZKEZELÉS RENDJE .....	24
12. SZERZŐI JOGOK .....	30
13. ADATVÉDELEM .....	31
Elállási nyilatkozat minta .....	32

# 1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

A szolgáltató neve: Dunakeszi-Ágnes Gyógyszertár Kft.

A szolgáltató székhelye (és egyben a panaszügyintézés helye): 2120 Dunakeszi, Fóti út 77

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: hello@agnespatika.hu

A szolgáltató cégjegyzékszám/nyilvántartási száma: 1309170299

A szolgáltató adószáma: 13944807-2-13

Nyilvántartásba bejegyző hatóság neve / engedélyező hatóság és engedély szám (ha van): Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága.

A szolgáltató telefonszáma: +36709469815

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe:

ShopRenter.hu Kft.

Cím: 4028 Debrecen, Kassai út 129.

Telefonszám: 06704102535 06-1/234-5011

E-mail: info@shoprenter.hu

Webcím: www.shoprenter.hu



## 2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK:

2.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezéseire. Speciális termékekre a vonatkozó ágazati jogszabályi rendelkezések az irányadók. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen ÁSZF 2021. február 07. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A jelen ÁSZF módosításait a Szolgáltató a weboldalon közzéteszi, illetve a regisztrált/vagy korábban már vásárló Felhasználókat a változásról e-mailben értesíti. A módosítások nem érintik a korábban megkötött szerződéseket, azaz a módosításoknak nincs visszaható hatálya.

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

2.4. Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatóhoz nem köthető, a Szolgáltató által nem üzemeltetett más weboldalon közzétett termékek adás-vételével kapcsolatban.

### 3. REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS

3.1. Felhasználó a regisztráció/vásárlás során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

3.2. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. Szolgáltató azonban tájékoztatja a Felhasználókat, hogy a Felhasználóval történt egyeztetés és egyértelmű beazonosítás után a tévesen beírt adatokat javíthatja a rendelésben, hogy a számlázás és kiszállítás ne ütközzön akadályba.

3.3. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik (ha van regisztráció az oldalon)

## 4. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS ÁRAK

4.1. A megjelenített termékek a webáruházból online (bizonyos esetekben telefonon) rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, bruttó árak (tehát tartalmazzák a törvényben előírt 5%-os, 18%-os, 27%-os áfát, illetve, ha a Szolgáltató áfa mentesen számláz, az árak a fizetendő összegek), azonban nem tartalmazzák a szállítással, fizetéssel kapcsolatos díjakat. Külön csomagolási költség -nem kerül felszámításra, kivéve ha a Felhasználó dísz-, vagy egyéb speciális csomagolást kér.

4.2. A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg (ha lehetséges).

4.3. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról. Szolgáltató az akciós árak meghatározásakor jogszerűen jár el, megfelelően a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet szabályainak.

4.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os ár, akkor a Szolgáltató nem köteles a megrendelést hibás áron visszaigazolni, hanem lehetősége van az ajánlat visszautasítására és felajánlhatja a helyes áron történő visszaigazolást, amelynek ismeretében Felhasználónak joga van nem elfogadni a módosított ajánlatot. Hibás ár alatt értjük azt az árat, amin a vállalkozónak nincs meg a szerződéses akarata a szerződés megkötésére. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának.

## A termékekre vonatkozó különös szabályok

1. A webáruházban a Magyarországon törzskönyvezett vény nélkül kiadható és közfinanszírozásban nem részesülő gyógyszerek, gyógyhatású termékek, homeopátiás komplex gyógyszerek, étrend-kiegészítő termékek, egyéb egészségügyi-, diétás élelmiszer termékek, gyógyászati segédeszközök, kozmetikumok, nem vényköteles állatgyógyászati termékek és egyéb termékek rendelhetők meg. Mielőtt a vény nélkül kapható, megvásárolt gyógyszert és gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítményt használni kezdené, kérjük, konzultáljon háziorvosával, gyógyszerészével.
2. Az öndiagnózis és az abból adódó téves gyógyszeresedés esetenként káros mellékhatásokat eredményezhet. A megrendelt termék használati utasítását, illetőleg betegtájékoztatóját használat előtt feltétlenül olvassa el és kérjük, tartsa be az előírt adagolást.
3. A hosszabb ideig tartó gyógyszeresedést megelőzően konzultáljon kezelőorvosával!
4. A honlapon található információk külső forrásokból származnak, ezekért, illetve az ezen információk felhasználásából eredő esetleges problémákért vagy károkért Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal.
5. A gyógyszerek és étrend-kiegészítők esetében, a gyógyszertárra vonatkozó szabályok szerint, olyan lejáratú idejű termékek értékesíthetők, amelyek minimális adagolási mennyiség mellett a lejáratú időn belül felhasználhatóak.
6. A termékoldalakon található termék leírások csak tájékoztató jellegűek, nem minden esetben tartalmaznak az adott termékről minden információt. A hivatalos termékleírásért kérjük, látogasson el a termék gyártójának weboldalára.
7. A 41/2007. (IX.19.) EüM rendelet 17.§ (6) bekezdésében foglaltaknak megfelelően az internetes gyógyszer-értékesítésre jogosult gyógyszertárak jegyzékét az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet /OGYÉI/ vezeti és teszi közzé az alábbi linken keresztül: [http://www.ogyei.gov.hu/internetes\\_gyogyszer\\_kereskedelem/](http://www.ogyei.gov.hu/internetes_gyogyszer_kereskedelem/)
8. A gyógyszereket a Felhasználó **csak személyesen tudja megvásárolni** a Szolgáltató üzlethelyiségében.



## 5. RENDELÉS MENETE

- 5.1. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba/vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.
- 5.2. Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.
- 5.3. Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.
- 5.4. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés - X” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség véglegesítéséhez a „+,-” ikonra kattint Felhasználó.
- 5.5. Felhasználó megadja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:

### 5.5.1. Fizetési módok:

**Személyes átvétel:** Felhasználó online bankkártyával tudja a rendelés értékét rendezni, majd személyesen átvenni a terméket. A személyes átvétel díja ingyenes. A személyes átvételre 5 munkanap áll rendelkezésre, utána Szolgáltató töröli a rendelést.

**Fizetés utánvétellel:** Amennyiben a megrendelt termék futárszolgálattal, vagy csomagpontra kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak, vagy a csomagponton teljesítse készpénzben, vagy bankkártyával a megrendelt termék(ek) átvételekor.

(Black Friday idején az utánvétes fizetési mód szünetel).

**Online bankkártyával:** Felhasználónak lehetősége van a rendelés összértékét online, bankkártyával fizetni a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltató biztonságos fizetési rendszerén keresztül. Amennyiben a fizetés sikertelen volt, a kosár tartalma 24 óra múlva törlődik.

*Simple:*

*Tudomásul veszem, hogy Szolgáltató által a(z) <https://agnespatika.hu> felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: Számlázási név és cím, e-mail, telefonszám.*

*Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg:*

*meg: <https://simplepay.hu/vasarlo-aff>*

### 5.5.2. Szállítási költség (bruttó összegek):

Szolgáltató kizárólag magyarországi címre szállít.

GLS Futárszolgálat:

0-29.999 Ft-ig 2.590 Ft

30.000 Ft felett ingyenes.

Csomagpont

0-29.999 FT-ig 1.690 FT

30.000 Ft felett ingyenes.

Csomagautomata

0-29.999 Ft-ig 1.190 Ft

30.000 Ft felett ingyenes.

Az utánvétel díja 399 Ft

FOXPOST:

0-29.999 Ft -ig 1.390 Ft

30.000 Ft felett ingyenes

Kizárólag kártyás fizetési lehetőséggel, utánvétel 298 Ft.

MPL futárszolgálat:

Lehetséges módok:

0-29.999 Ft-ig

- Postán maradó 1890 Ft
- posta partner pont 1890 Ft
- csomagautomata 1690 Ft

30.000 Ft-tól ingyenes. Az utánvétel díja 399 Ft.

Csomagfelvétel: kedd és csütörtök délelőtt 08:00 -10:00 óra között.

5.6. Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy elállhat a szerződéstől.

5.7. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. Felhasználó a Ptk. 6:127. §-a alapján köteles a csomagot késedelem nélkül, lehetőleg a kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Amennyiben a Felhasználó nem vizsgálja át a csomagot, szerződésszegést követ el, és viseli az ezzel való következményeket (a termék állapotának bizonyításának nehézsége). A termék(ek) kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

5.8. Az adatok megadását követően Felhasználó a "megrendelés" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

5.9. Felhasználó a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik.

5.10. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat. Részletesen: A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására, amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, úgy a mennyiség oszlopban található adatbeviteli mezőbe Felhasználó be tudja írni a rendelni kívánt mennyiség darabszámát.

Amennyiben törölni kívánja Felhasználó a kosárban található termékeket, akkor az „X” „törlés” gombra kattint. A rendelés során a Felhasználónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adtok javítására/törlésére.

5.11. 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 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

5.12. Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről.

#### **Fogyasztói értékelések megjelenítése:**

- A Google rendszerében, saját profillal írhatnak véleményt a vásárlók.
- Csak azon vásárlóinkat kérjük az értékelésre és küldjük el az értékelő linket, akik sikeresen átvették megrendelésüket. Az e-mailes felkérést a sikeres átvétel után, e-mailben küldjük el a vásárlásnál használt e-mail címre.
- Vásárlóinktól a személyes tapasztalatait kérjük, önkéntes alapon. A vásárlói véleményekért a vásárlók nem kapnak semmilyen ellentételezést.
- Szolgáltató a Google oldalán érkezett értékelésekre, véleményekre jogosult válaszolni.

## 6. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉSE

6.1. A megrendelések feldolgozása munkaidőben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálatára minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

6.2. Általános teljesítési határidő, a szerződés létrejöttétől számított 1-5 munkanapon belül.

6.3. Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles. Felhasználó a rendelését módosíthatja, vagy lemondhatja, amíg az eladó a szállítmányozó cégnek át nem adja, de utána Felhasználó tudomásul veszi, hogy csak az elállási jogával élve tudja érvényesíteni módosítási vagy törlési szándékát.

6.4. Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta.

6.5. A Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.

6.6. A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy

b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

6.7. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni, továbbá Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a Felhasználó érvényesítse a hibás teljesítés esetére a jogszabályban biztosított egyéb jogait.

6.8. Szolgáltató felhívja a Felhasználók figyelmét, hogy amennyiben a Felhasználó nem veszi át a szerződés szerűen teljesített megrendelt termék(ek)et (fizetési módtól függetlenül) szerződésszegést követ el, pontosan a Ptk. 6:156. § (1) bekezdése szerint késedelembe esik.

Ez azt jelenti, hogy Szolgáltató a megbízás nélküli ügyvitel szabályai alapján – amennyiben nem jelzi a Fogyasztó az elállási szándékát (és nem tesz nyilatkozatot, hogy át kívánja-e venni a megrendelt terméke(ke)t) – a termék(ek)hez kapcsolódó tárolás szokásos költségét és a szállítási költséget (oda-vissza)

is érvényesíti a Felhasználókkal szemben.

Felhívja Szolgáltató a Felhasználók figyelmét, hogy az így keletkezett jogi igényeink érvényesítése érdekében igénybe veszi követeléskezelő és/vagy ügyvéd segítségét, így a szerződésszegésből keletkező egyéb (jogi) költségek (akár a fizetési meghagyásos eljárás díjai) megfizetése is a Felhasználót terheli.

## 7. ELÁLLÁS JOGA

7.1. 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 Fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

A fogyasztó az elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

Ha a Szolgáltató a jelen tájékoztatásnak nem tesz eleget, a 14 napos elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. Ha a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közzétételétől számított 14 nap.

7.2. A Fogyasztó az elállási jogát gyakorolhatja az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával, vagy a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 2. mellékletében meghatározott nyilatkozat-minta útján.

7.3. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

7.4. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

7.5. A termék visszaküldésének költségét a Fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését.

7.6. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.

7.7. Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót 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.

7.8. A Fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát

a. 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 felmondási jogát elveszíti;
- b. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
  - c. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
  - d. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
  - e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
  - f. 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;
  - g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
  - h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta;
  - i. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
  - j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
  - k. 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;
  - l. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom 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 az elállási jogát.
- 7.9. Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Ugyanakkor a Szolgáltatót visszatartási jog illeti meg.
- 7.10. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.
- 7.11. Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől

számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.

7.12. Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.

7.13. Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(eke)t. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

7.14. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli.

7.15. A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó részére megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

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

7.17. Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével), telefonon, vagy akár személyesen is. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Fogyasztó Szolgáltató részére.

7.18. A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

7.19. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [itt](#) érhető el.

7.20. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el

7.21. Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen ÁSZF-ben található elérhetőségeken.

7.22. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

7.23. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár e.

7.24. Elállási jog gyakorlásának a menete:

7.24.1. Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató elérhetőségein jelezni.

7.24.2. 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 értesítés esetén az email illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe.



7.24.3. A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.

7.24.4. A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

7.24.5. 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 tételnek vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

## 8. SZAVATOSSÁG

### Hibás teljesítés

A kötelezett 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.

Vállalkozásnak minősülő Felhasználó: olyan személy, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

### Kellékszavatosság

8.1. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

8.2. 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 vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását 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 vállalkozás adott okot. 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 végezte el a leszerelést és az újbóli üzembe helyezést, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- d) a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

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

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.

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 szerződésszerű 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) 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.

8.3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét? Felhasználó (ha fogyasztónak minősül) 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 (vállalkozás vagy használt termékek esetén 1 éves) elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. (Lejárati idővel rendelkező termékek esetében a kellékszavatosság a lejáratí idő végéig

érvényesíthető).

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.

8.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

8.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének (amennyiben a Felhasználó Fogyasztónak minősül)?

A teljesítéstől számított 1 éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított 1 év eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

8.6. Milyen esetben élhet Fogyasztó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Fogyasztó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

8.7. Milyen jogok illetik meg Fogyasztót a termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Fogyasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

8.8. 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.

8.9. Milyen határidőben érvényesítheti Fogyasztó termékszavatossági igényét?

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

8.10. 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 Fogyasztónak kell bizonyítania.

8.11. 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, illetve hozta forgalomba, vagy

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

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

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

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

8.12. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 1 éven belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Ez alapján a Szolgáltató nem tartozik szavatossággal, illetve jótállással, ha bizonyítani tudja, hogy a kár a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésemből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

## 9. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS

(FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ FELHASZNÁLÓK ESETÉN)

9.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a Fogyasztó hátrányára nem térhet el.

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

9.3. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).

9.4. A Szolgáltató a Fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

9.5. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

9.6. 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.

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

9.8. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a Szolgáltató a fogyasztót **tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról**. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

## 10. VEGYES RENDELKEZÉSEK

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

10.2. Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetelenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

10.3. Amennyiben Szolgáltató a ÁSZF 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 az ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

10.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni.

10.5. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató webshopja Magyarországon működik, karbantartását is itt végzik. Mivel az oldal más országokból is meglátogatható, ezért a felhasználók kifejezetten tudomásul veszik, hogy a felhasználó és a Szolgáltató viszonylatában az irányadó jog a magyar jog. Amennyiben a felhasználó Fogyasztó, úgy a Pp. 26. § (1) bekezdése alapján a Fogyasztóval szemben a jelen szerződésből eredő vitás ügyekben az alperes (Fogyasztó) belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.

10.6. Szolgáltató a webshopban található termékekhez való hozzáférés vonatkozásában nem alkalmaz eltérő általános hozzáférési feltételeket a Felhasználó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével kapcsolatos okokból.

10.7. Szolgáltató – az általa elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Felhasználó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi szolgáltató letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.

10.8. Szolgáltató megfelel a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELET-nek.

## 11. PANASZKEZELÉS RENDJE

(FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ FELHASZNÁLÓK ESETÉN)

11.1. 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 telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

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

11.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

11.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

11.5. A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár

el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

11.6. A Fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

### **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bércesi Ferenc

Honlap cím: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

E-mail cím: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu); [kerelem@baranyabekeltetes.hu](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu)

### **Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Telefonszáma: (76) 501-525; (76) 501-532; (70) 702-8403

Fax száma: (76) 501-538



Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

Honlap cím: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

E-mail cím: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

### **Békés Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976

Fax száma: (66) 324-976

Elnök: Dr. Bagdi László

Honlap cím: [www.bmkik.hu](http://www.bmkik.hu)

E-mail cím: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek); 501-871 (folyamatban lévő ügyek)

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

E-mail cím: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

### **Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: <https://bekeltet.bkik.hu/>

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

### **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Elnök: Dr. Horváth Károly

Honlap cím: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

### **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Elnök: Dr. Vári Kovács József

Honlap cím: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

E-mail cím: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu); [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

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

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

Honlap cím: <https://gymsmkik.hu/bekelteto>

E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)

### **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax száma: (52) 500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: <https://www.hmbekeltetes.hu>

E-mail cím: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

### **Heves Vármegyei Békéltető Testület**

Levelezési cím: 3300 Eger, Pf. 440.

Ügyfélfogadás: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. földszint

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615

Elnök: Dr. Gondos István

Honlap cím: [www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet](http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet)

E-mail cím: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

### **Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet

Telefonszáma: (20) 373-2570

Fax száma: (56) 370-005

Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

Honlap cím: <https://www.iparkamaraszolnok.hu/ugyintezes/bekelteto-testulet>

E-mail cím: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

### **Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Elnök: Dr. Bures Gabriella

Honlap cím: [www.kemkik.hu/hu/bekeltet-otilde-testulet](http://www.kemkik.hu/hu/bekeltet-otilde-testulet)

E-mail cím: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

### **Nógrád Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

Honlap cím: [www.nkik.hu](http://www.nkik.hu)

E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

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

Telefonszáma: +36 1 792 7881

Elnök: Dr. Koncz Pál

Honlap cím: [www.pestmegyeibekelteto.hu](http://www.pestmegyeibekelteto.hu); [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

### **Somogy Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Csapláros Imre

Honlap cím: <https://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159>

E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

Honlap cím: [www.bekeltetes-szabolcs.hu](http://www.bekeltetes-szabolcs.hu)

E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

### **Tolna Vármegyei Békéltető Testület**

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

Telefonszáma: (74) 411-661; (30) 664-2130

Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Mónus Gréta

Honlap cím: [https://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet\\_2](https://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet_2)

E-mail cím: [bekeltett@tmkik.hu](mailto:bekeltett@tmkik.hu); [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

### **Vas Vármegyei Békéltető Testület**

Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefonszáma: (94) 312-356; (94) 506-645; (30) 956-6708

Fax száma: (94) 316-936

Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán

Honlap cím: [www.vasibekelteto.hu](http://www.vasibekelteto.hu)

E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

### **Veszprém Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: (88) 814-121; (88) 814-111

Fax száma: (88) 412-150

Elnök: Dr. Herjavec Klára

Honlap cím: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

E-mail cím: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

### **Zala Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Elnök: Dr. Molnár Sándor

Honlap cím: [www.bekelteteszala.hu](http://www.bekelteteszala.hu)

E-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

11.7. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

11.8. Az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén - az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével - valamennyi vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat.

11.9. A Fogyasztó panasa esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a Fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

11.10. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A békéltető testületi eljárást a Szolgáltató igénybe veszi. Ennek keretében

köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti vármegyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a Fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

11.11. 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 .

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

## 12. SZERZŐI JOGOK

12.1. Miután a <https://agnespatika.hu>, mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos a <https://agnespatika.hu> weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül. Felhasználó az ÁSZF-et és az adatkezelési tájékoztatót ugyanakkor bárminemű feltétel és korlátozás nélkül is letöltheti, azokat bármely formában tárolhatja.

12.2. A <https://agnespatika.hu> weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

12.3. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre valamint az internetes reklámfelületeire.

12.4. Tilos a <https://agnespatika.hu> weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a <https://agnespatika.hu> weboldalon vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.

12.5. A <https://agnespatika.hu> név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.

12.6. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 60.000 Ft, illetve szavanként bruttó 20.000 Ft. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

## 13. ADATVÉDELEM

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon:  
<https://agnespatika.hu/adatvedelem>

Dunakeszi, 2021. február 07.

# Elállási nyilatkozat minta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

**Címzett (név, postai cím, e-mail cím, fax szám, telefonszám):** Dunakeszi-Ágnes Gyógyszertár Kft. , 2120 Dunakeszi, Fóti út 77, hello@agnespatika.hu, +36709469815

**Alulírott kijelenti, hogy eláll az alábbi áruk adásvételétől:**

**Megrendelés időpontja /átvétel időpontja:**

**Fogyasztó(k) neve:**

**Fogyasztó(k) címe:**

**A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag írásban történő értesítés esetén):**

**Dátum:**