

# Általános szerződési feltételek

## Általános szerződési feltételek

Köszönjük, hogy webáruházunkban vásárol! Tájékoztatjuk, hogy a [www.coppera.hu](http://www.coppera.hu) honlap webáruházként működik, az itt megrendelt termékekre, a vásárlás folyamatára az alábbi Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF vagy Általános Szerződési Feltételek) irányadók.

**Kérjük, hogy megrendelése véglegesítése előtt figyelmesen olvassa el a jelen dokumentumot, mert megrendelése véglegesítésével Ön elfogadja a jelen ÁSZF tartalmát!**

Amennyiben a megrendeléssel, a jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a webáruházzal, az egyes termékekkel, a vásárlás menetével kapcsolatban kérdése merült fel, vagy elállási jogát szeretné gyakorolni, vagy egyéb kérdéssel kapcsolatban fordul hozzánk, úgy kérjük, vegye fel munkatársunkkal a kapcsolatot az alább megadott elérhetőségeken!

Amennyiben Ön a [www.coppera.hu](http://www.coppera.hu) honlapon bármely terméket megrendel, úgy a megrendeléssel adásvételi szerződés jön létre Ön, mint vevő és a Small Details Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság, mint eladó között.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy amennyiben Ön bármely terméket a [www.coppera.hu](http://www.coppera.hu) honlapon keresztül rendel meg, és Ön fogyasztónak minősül, úgy távollévők között kötött adásvételi szerződés jön létre Ön és a Small Details Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság között.

Eladó (vállalkozás) adatai

**Cégnév: Small Details Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság**

**Székhely:** 1025 Budapest, Vihorlát utca 46.

**Levelezési cím:** 1025 Budapest, Vihorlát utca 46.

**Üzlet, átvételi pont címe:** 1027 Budapest, Fő utca 75.

**Cégjegyzékszám:** Cg.01-09-403415

**Adószám:** 32028249-2-41

**Telefonszám:** +36/30-475-9993

**E-mail:** [info@coppera.hu](mailto:info@coppera.hu)

**Honlap:** [www.coppera.hu](http://www.coppera.hu)

Bankszámlaszám: 12010350-01843079-00100005

## FOGALMAK

**Eladó:** Small Details Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság

**Felek:** Eladó és Vevő együttesen

**Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - Fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

**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, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet **[a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet]** alkalmazásában **fogyasztónak minősül** a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

A jelen ÁSZF egyes rendelkezésénél is külön jelöltük, amennyiben a Fogyasztó fogalma az itt rögzítettektől eltér.

**Fogyasztói szerződés:** olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül

**Honlap:** a jelen weboldal ([www.coppera.hu](http://www.coppera.hu)), amely webáruházként működik

**Szerződés:** Eladó és Vevő között a Honlapon keresztül megrendelt termékekre vonatkozóan létrejött adásvételi szerződés, mely a Vevő általi megrendeléssel és a megrendelés Eladó általi visszaigazolásával jön létre.

**Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz:** olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelővel, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz. Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak

**Termék:** a Honlap kínálatában szereplő, a Honlapon értékesítésre szánt minden birtokba vehető

forgalomképes ingó dolog, árucikk, melyet Vevő megrendelés útján megvásárol

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

**Vevő/Ön:** a Honlapon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy

**Jótállás:** A Fogyasztó és az Eladó között kötött szerződések esetén (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) a Polgári Törvénykönyv szerinti a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.

## **1. AZ ÁSZF TARTALMA, ELFOGADÁSA**

Felhívjuk a figyelmét, hogy a [www.coppera.hu](http://www.coppera.hu) Honlapon történt bármely megrendelés leadásával a megrendelő, mint Vevő és az Small Details Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság Eladó között adásvételi szerződés jön létre, melynek részét képezi a jelen ÁSZF is.

A jelen ÁSZF tartalmazza az Önt és az Eladót illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

A jelen ÁSZF nem tartalmaz a Honlap adatkezelésére vonatkozó információkat, melyet a külön dokumentumban a weboldalon elérhető adatkezelési tájékoztató tartalmaz.

A Honlap használatához szükséges technikai tájékoztatás a jelen ÁSZF 8-as pontja alatt érhető el.

A [www.coppera.hu](http://www.coppera.hu) Honlapon elérhető webáruházon keresztül történő vásárlással Ön elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit, és az ÁSZF maradéktalanul az Ön és az Eladó között létrejövő szerződés részét képezi.

## **2. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, A SZERZŐDÉSKÖTÉS LEHETSÉGES NYELVE, ÍRÁSBELISÉG**

A Szerződés a Vevő által a Honlapon keresztül küldött megrendelésének Eladó általi vizsgálásával jön létre. A megrendeléssel tehát önmagában Szerződés nem jön létre, a Szerződés a Felek között a megrendelés Eladó 48 órán belül emailben megküldött visszaigazolásával jön létre. Amennyiben Ön nem kap visszaigazolást a megrendelés megküldésétől számított 48 órán belül, úgy az Ön megrendelésben foglalt ajánlati kötöttsége megszűnik, Szerződés nem jön létre. Amennyiben vásárlási szándéka továbbra is fennáll, úgy kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot, mert feltehetőleg informatikai hiba okán nem igazoltuk vissza megrendelését.

A Honlapon vásárolni, Szerződést kötni kizárólag magyar nyelven lehetséges. A Szerződés távollévők között kötött adásvételi szerződésnek minősül, amennyiben Ön Fogyasztóként, vagyis a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró magánszemélyként vásárol webáruházunkban.

A Szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, az Eladó a Szerződést nem iktatja. A Szerződés utóbb az Ön számára nem lesz közvetlenül hozzáférhető.

A Szerződés megkötését követően - észszerű időn belül, de legkésőbb a Termék átadásakor - az Eladó adathordozón visszaigazolást ad a Fogyasztónak a megkötött szerződésről.

Amennyiben emailben küldi meg nekünk megrendelését, úgy arra is a jelen ÁSZF rendelkezései irányadók.

**Eladó fenntartja a jogot, hogy esetleges készlethiány miatt a már visszaigazolt megrendelés alapján létrejött Szerződéstől 3 napon belül a vételér visszafizetése mellett térítési és egyéb kötelezettség nélkül elálljon. Ebben az esetben Eladó a Termék vételárát - amennyiben az elállásig megfizetésre került - az elállástól számított 3 napon belül visszafizeti a Vevő részére.**

## **3. ÁRAK**

A webáruházban szereplő árak forintban értendők, tartalmazzák a mindenkor általános forgalmi adót. A Honlapon feltüntetésre kerül a Termék eladási ára és egységára. Az árak nem tartalmazzák a házhozszállítás költségét, és nem tartalmazzák a fizetéssel felmerülő banki költségeket. A házhozszállítás költsége a Honlapon feltüntetett árakon felül fizetendő, az alábbiak szerint:

Személyes átvétel a bemutatóteremben: ingyenes, Kézbesítés futárszolgálattal 50.000 Ft, vagy az alatti megrendelés esetén: **1900 Ft** Kézbesítés futárszolgálattal 50.000 Ft-ot meghaladó összegű megrendelés esetén: **ingyenes**

A Honlapon feltüntetett árakon felül az Eladó a Vevőre terhelheti Vevő elállása esetén a Termék Eladó részére történő visszaküldésének költségeit, amennyiben Vevő nem hozza vissza a Terméket személyesen a bemutatóterembe.

Az Eladó jogosult üzletpolitikai vagy egyéb okokból (pld. árfolyamváltozás stb.) az árakat módosítani, amely azonban nem terjed ki a már megkötött Szerződésekre.

Amennyiben az Eladó a Honlapon akciót hirdet vagy akciós áron kínál értékesítésre egyes termékeket, úgy a termékek kizárólag az akció feltüntetett időtartama alatt, illetve a készlet erejéig vásárolhatók meg akciós áron.

## **4. RÉSZLEGES ÉRVÉNYTELENSÉG, MAGATARTÁSI KÓDEX**

Amennyiben a Szerződés (ideértve a részét képező jelen ÁSZF-et is) bármely rendelkezése érvénytelen vagy jogszabályváltozás okán érvénytelenné válik, úgy az nem érinti a Szerződés további rendelkezéseinek érvényességét, kivéve, ha a Felek a Szerződést az érvénytelen rendelkezés nélkül nem kötötték volna meg.

Amennyiben a Szerződés bármely rendelkezése érvénytelenné válik, úgy az érvénytelen rendelkezés helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései lépnek az érvénytelen rendelkezés helyébe.

Az Eladó magatartási kódexnek nem vetette magát alá. Az Eladónál nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti

magatartási kódex.

## **5. A DIGITÁLIS ADATTARTALOM MŰKÖDÉSE, MŰSZAKI VÉDELMI INTÉZKEDÉSEK**

A weboldalon megjelenő adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99,9% feletti. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható. A weboldalon megjelenő adatokat MSSQL és MySQL adatbázisban tároljuk. Az érzékeny adatok megfelelő erősségű titkosítással vannak tárolva, kódolásukhoz processzorba épített hardveres támogatást használunk.

A bankkártyás fizetéshez használt BARION rendszert nem az Eladó üzemelteti, ahhoz sem hozzáféréssel sem a rendszer működésére ráhatással nem rendelkezik, így a BARION rendszer adatátviteléért működéséért, elérhetőségéért Eladó nem felel.

## **6. A TERMÉKEK LÉNYEGES TULAJDONSÁGAIRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

A Honlapon a megvásárolható termékek lényeges tulajdonságairól az egyes termékeknél szereplő leírásokban adunk tájékoztatást. A Termékekhez kapcsolódó jótállásról a jelen ÁSZF 13.3 pontjában tájékozódhat.

## **7. AZ ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSA, FELELŐSSÉG A MEGADOTT ADATOK PONTOSÁGÁÉRT ÉS VALÓSÁGÁÉRT**

Önnek a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van az Ön által bevitt adatok módosítására (a böngészőben a vissza gombra kattintva az előző oldal nyílik meg, így akkor is javíthatók a bevitt adatok, ha Ön már a következő oldalra lépett).

Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelőssége, hogy az Ön által megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen az Ön által megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. Ön a megrendelésével tudomásul veszi, hogy az Eladó jogosult az Ön hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét Önre hárítani.

Az Eladó a pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért felelősségét kizárja. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

## **8. A VÁSÁRLÁS MENETE, AZ ELEKTRONIKUS SZERZŐDÉSKÖTÉSHEZ SZÜKSÉGES TECHNIKAI LÉPÉSEK**

### **8.1 A Termék kiválasztása**

A Honlapon szereplő termékkategóriákra kattintva választhatja ki a kívánt termékcsaládot, és ezen belül az egyes termékeket. Az egyes termékekre kattintva találja a termék fotóját, cikkszámát, leírását, árát, azt az opciót, ha a Termék más színben, méretben vagy kivitelben is elérhető, és az esetleges vásárlói véleményeket. A fotóra kattintva kinagyíthatja a Termék egyes részleteit.

A fényképeken látható kiegészítők, dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve, ha az a termékleírásban külön kiemelésre kerül.

### **8.2 Kosárba helyezés**

A Termék kiválasztása után Ön a "Kosárba" gombra kattintva helyezhet terméket a Kosárba anélkül, hogy ezzel Önnek vásárlási-, vagy fizetési kötelezettsége keletkezne, mivel a kosárba helyezés nem minősül ajánlattételnek. A kosárba helyezéskor jelölheti meg a megvásárolni kívánt termék darabszámát, melyet a megrendelés véglegesítéséig bármikor módosíthat.

Javasoljuk, hogy akkor is helyezze a kosárba a terméket, ha nem biztos abban, hogy az adott terméket meg kívánja vásárolni, mert ezzel az Ön számára egy kattintással áttekinthetővé válik, hogy az adott pillanatban melyek az Ön által kiválasztott termékek, és azokat egy képernyőn megjelenítve tudja megtekinteni és összehasonlítani. A Kosár tartalma a megrendelés véglegesítéséig – a "Megrendel" gomb megnyomásáig – szabadon módosítható, a kosárból tetszés szerinti termékek eltávolíthatóak, a kosárba tetszés szerint újabb termékek helyezhetőek, illetve a kívánt termékszám megváltoztatható.

Amennyiben Ön a kiválasztott terméket a Kosárba helyezi, úgy külön ablak ugrik fel a „A termék a kosárba került” szöveggel. Amennyiben Ön nem kíván több terméket kiválasztani, úgy kattintson a kosár ikonra, majd a „Kosár megtekintése” gombra. Amennyiben a kiválasztott terméket szeretné ismét megnézni, úgy kattintson a termék nevére.

Amennyiben újabb terméket szeretne a kosárba helyezni, úgy kattintson a „Vissza” gombra.

### **8.3 A Kosár megtekintése**

A Honlap használata során Ön a honlap tetején található „Kosár” ikonra kattintva bármikor ellenőrizheti a kosár tartalmát. Itt lehetősége van a kiválasztott termékeket eltávolítani a kosárból, illetve a termék darabszámát megváltoztatni.

Amennyiben Ön nem kíván további termékeket kiválasztani és a kosárba helyezni, és a kosárban szereplő termékeket meg kívánja vásárolni, úgy a „Megrendelés” gomb lenyomásával folytathatja a vásárlást.

### **8.4 Vásárlói adatok megadása**

A „Megrendelés” gomb lenyomását követően megjelenik az „Adatok megadása” oldal, ahol Ön a teljes nevét, számlázási- és szállítási címét, telefonszámát és e-mail címét tudja megadni. Amennyiben Ön a számlázási címtől eltérő címre kéri a szállítást, kérjük távolítsa el a pipát a „A szállítási adatok megegyeznek a számlázási adatokkal” szövegdobozban, ezután tetszőlegesen adhat meg további információt.

A „Tovább” gombra kattintva a „Szállítás és fizetés” oldalon a „Szállítási mód” oszlopban kell

bejelölnie, hogy a megrendelt terméket személyesen kívánja átvenni (személyes átvétel), vagy kiszállítást kér. Kiszállítás esetén a rendszer jelzi a kiszállítás díját, melyet Ön köteles – a Termék árán felül - megfizetni megrendelés esetén.

A Szintén a „Szállítás és fizetés” oldalon a „Fizetési mód” oszlopban kell bejelölnie, hogy a megrendelt terméket vételárát milyen módon kívánja megfizetni. Választhat helyszíni készpénzes vagy bankkártyás fizetést, előre utalást, vagy azonnali online bankkártyás fizetést. A különböző fizetési módok részleteit az ÁSZF 8.8-as pontjában találja.

A Amennyiben rendelkezik árkedvezményre jogosító kuponkóddal, azt a „Szállítás és fizetés” oldalon, a „Megrendelés összegzés” dobozban adhatja meg a „Kuponkód” mezőben.

### **8.5 A megrendelés áttekintése**

A fenti oldalak kitöltését követően Ön a „Tovább” gombra kattintva folytathatja a megrendelési folyamatot, illetve a „Vissza” gombra kattintva törölheti/javíthatja az eddig bevitt adatokat, és visszaléphet a Kosár tartalmához. A „Szállítás és fizetés” oldalon a „Tovább” gombra kattintás esetén Ön az „Adatok ellenőrzése” oldalra érkezik. Itt láthatja összegezve az Ön által korábban megadott adatokat, így a Kosár tartalmát, a felhasználói, számlázási és szállítási adatokat és az Ön által fizetendő összeget (ezeken az adatokon itt már nem változtathat, csak akkor, ha a „Vissza” gombra kattint vagy a böngészőben visszalép). A „Megrendelés összegzés” dobozban lehetősége van megadni bármilyen, a rendeléshez kapcsolódó szöveges megjegyzést.

### **8.6 A megrendelés véglegesítése (AJÁNLATTÉTEL)**

Amennyiben Ön meggyőződött arról, hogy a kosár tartalma megfelel az Ön által megrendelni kívánt termékeknek, valamint az Ön adatai helyesen szerepelnek, és a szövegdoz kijelölésével igazolja, hogy elfogadja az Általános szerződési feltételeket (ÁSZF) és az Adatkezelési tájékoztatót, valamint tudomásul veszi, hogy megrendelésének elküldése fizetési kötelezettséggel jár, úgy a „Megrendel” gombra kattintva zárhatja le és küldheti el megrendelését az Eladónak. A honlapon közzét információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén Ön minősül ajánlattevőnek.

Ön a "Megrendel" gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó jelen ÁSZF szerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után. Önt az ajánlata 48 órás időtartamban köti. Amennyiben az Ön ajánlatát a jelen általános szerződési feltételek szerint 48 órán belül nem igazolja vissza az Eladó, Ön mentesül az ajánlati kötöttsége alól.

Ön a megrendelés elküldésekor a Termék Honlapon feltüntetett árán történő megvásárlására tesz ajánlatot az Eladó részére.

### **8.7 A megrendelés feldolgozása, a szerződés létrejötte**

Önnek bármilyen időpontban lehetősége van a megrendelés leadására. Az Eladó legkésőbb az Ön ajánlatának elküldését követő 48 órán belül e-mail útján visszaigazolja az Ön ajánlatát. A Termék adásvételére vonatkozó Szerződés akkor jön létre, amikor az Eladó által küldött visszaigazoló email az Ön számára a levelezőrendszerében hozzáférhetővé válik.

### **8.8 Fizetési módok**

#### **Banki átutalás**

A termékek ellenértékét banki átutalás útján is rendezheti. Az átutaláshoz szükséges adatok:

Kedvezményezett bankja: **RAIFFEISEN BANK**

Kedvezményezett neve: **Small Details Hungary Kft.**

Kedvezményezett számlaszáma: **12010350-01843079-00100005**

Amennyiben banki átutalás útján rendezi a Termék vételárát, úgy a banki átutalás beérkezését követően kerül sor a házhozszállítás megkezdésére. Amennyiben a Vevő a megrendelés visszaigazolását követő 7 (hét) napon belül nem fizeti meg a Termék vételárát, úgy az a Szerződés bontó feltételének minősül, és a Szerződés a fenti időpontot követő napon automatikusan, külön jognyilatkozat, vagy előzetes felszólítás nélkül megszűnik.

Banki átutalás esetén a szállítási határidők az átutalt összeg Eladó számlájára történt beérkezésétől számíthatódnak.

#### **Biztonságos fizetés Barionnal**

Webáruházunkban gyorsan és biztonságosan fizethet online.

Az online fizetések a BARION rendszerén keresztül valósulnak meg.

A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el.

A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

Fizetéshez használható:

!Mastercard vagy Maestro bankkártya

!Visa vagy Visa Electron bankkártya

!Amex bankkártya

!Apple Pay

!Google Pay

Online fizetés esetén a megrendelés feldolgozását a fizetési tranzakció lezárását követően kezdjük meg.

A szükséges bankkártya adatok bevitele után a Fizetés gombra kattintva a fizetés végrehajtásra kerül. A fizetés megtörténtéről a rendszer visszaigazolást küld, majd visszairányítja a megrendelőt a webáruházba, ahol a fizetésről szintén visszaigazolást kap. Amennyiben a Bank a bankkártyás fizetést bármely okból visszautasítja, a megrendelő a rendelést a visszaigazoló e-mailben található linken keresztül is befizetheti.

## **9. ÁTVÉTELI MÓDOK, ÁTVÉTELI DÍJAK**

Ön a megrendelés leadásakor jelöli meg, hogy – az alábbi átvételi módok közül - milyen módon kívánja átvenni a megrendelt Terméket. Amennyiben a Termék átvehető, úgy arról e-mailben tájékoztatjuk; futárszolgálattal történő kézbesítés esetén a futárszolgálat tájékoztatja Önt arról, hogy mely időpontban várható a kézbesítés, míg személyes átvétel esetén az Eladó küld Önnek emailt vagy sms-t arról, hogy a megrendelése átvehető.

Az Eladó kizárólag Magyarország területén belül vállal kiszállítást.

Ön a megrendelés leadásakor az alábbi átvételi módok közül választhat.

### **9.1 Házhozszállítás futárszolgálattal**

Amennyiben Ön ezt az opciót választja, úgy a Termék szállítása és kézbesítése a GLS futárszolgálattal történik. A Termék várható szállítási idejét a visszaigazoló e-mail tartalmazza, illetve a szállítás pontos időpontjáról a futárszolgálat tájékoztatja Önt e-mailben vagy sms-ben. A szállítás időpontjáról lehetősége van egyeztetni a visszaigazoló e-mailben található telefonszámon.

A kiszállítási időtartam gyártótól és termék típustól függően 5 nap és 6 hét között lehet, a várható időtartamról mielőbb tájékoztatjuk Önt.

A számlát (és ha tartozik a termékhez, a jótállási jegyet) a csomag tartalmazza. Vevő köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

Amennyiben a kézbesítés sikertelen, úgy a futárszolgálat szintén az Ön értesítése mellett további 2 (kettő) alkalommal megkísérli a Terméket az Ön részére kézbesíteni, illetve felveszi Önnel a kapcsolatot időpont egyeztetés céljából. Amennyiben a kézbesítés mindhárom alkalommal sikertelen ideértve, ha a futár nem tudja Önnel felvenni a kapcsolatot a megadott elérhetőségeken vagy az egyeztetett időpontban sem lehetséges a kézbesítés a megadott címen, úgy a futár a Terméket visszaszállítja az Eladó bemutató termébe. Ezt követően emailben tájékoztatjuk Önt, hogy további 15 (tizenöt) napon belül a Terméket a Bemutatóteremben átveheti. Amennyiben a fenti időtartamon belül sem veszi át a terméket, és nem jelzi, hogy későbbi időpontban át kívánja venni, úgy a Szerződés a fenti 15 napos határidő lejártával, illetve amennyiben Ön írásban (emailben) kérte a határidő meghosszabbítását, úgy az Ön által kért (legfeljebb további 30 napos) meghosszabbított határidő lejártával a Szerződés megszűnik. A Szerződés fenti megszűnése esetén Ön a futárszolgálat költségét az Eladó részére megfizetni tartozik, az Eladó ezt meghaladóan további igényt és követelést Önnel szemben nem támaszthat. Amennyiben Ön a Termék árát megfizette, úgy Eladó a Termék árát Önnek a Szerződés megszűnését követő 8 (nyolc) napon belül visszafizeti. Eladó jogosult a futár költségét az Ön részére visszatérítendő összegbe beszámítani, abból levonni, és a futár költségével csökkentett összeget visszautalni Önnek. Ebben az esetben a futár költsége abban az esetben is terheli Önt, amennyiben a megrendelés értékére tekintettel a kiszállítás – a Szerződés teljesülése esetén – ingyenes lett volna.

Nagy kereslet esetén előfordulhat, hogy egyes termékekből hiány keletkezik, és így a megrendelt árucikkeket több csomagban tudjuk csak kiszállítani, mely esetben nem számítunk fel többletköltséget a több alkalommal történő kiszállításért, Önt kizárólag a futár egyszeri költsége terheli, mely az első csomag átvételekor fizetendő. Ebben az esetben a visszaigazoló emailben tájékoztatjuk Önt a hiányzó termékek szállítási információiról.

### **9.2 Személyes átvétel előre egyeztetett időpontban**

Személyes átvételre a 1027 Budapest, Fő utca 75. szám címen található bemutatótermünkben van lehetőség díjmentesen, előre egyeztetett időpontban.

Amennyiben a megrendelt Termék átvehető, úgy arról e-mailben tájékoztatjuk, és a tájékoztatást követő 15 (tizenöt) napon belül jogosult a Terméket a Bemutatóteremben személyesen átvenni. Amennyiben a fenti időtartamon belül nem veszi át a terméket, és nem jelzi, hogy későbbi időpontban át kívánja venni, úgy a Szerződés a fenti 15 napos határidő lejártával, illetve amennyiben Ön írásban (e-mailben) kérte a határidő meghosszabbítását, úgy az Ön által kért (legfeljebb további 30 napos) meghosszabbított határidő lejártával a Szerződés megszűnik.

A Szerződés fenti megszűnése esetén Eladó sem a Szerződésből, sem a Szerződés megszűnéséből eredően további igényt és követelést Önnel szemben nem érvényesíthet.

Amennyiben Ön a Termék árát megfizette, úgy Eladó a Termék árát Önnek a Szerződés megszűnését követő 8 (nyolc) napon belül visszafizeti.

### **9.3 Teljesítési határidő**

A megrendelésre vonatkozóan az általános teljesítési határidő a megrendelés visszaigazolásától számított legfeljebb 6 hét. Ez a szállítási határidő tájékoztató jellegű, az ettől történő eltérést, illetve a várható teljesítési időtartamot minden esetben e-mail útján jelezzük.

## 9.4 Termék visszatartási joga

Amennyiben Ön korábban már úgy rendelt terméket, hogy azt a kiszállítás során vagy személyesen nem vette át (ide nem értve azt az esetet, amikor elállási jogával élt), vagy a Termék nem kereste jelzéssel érkezett vissza az eladóhoz, az Eladó a megrendelés teljesítését a vételár és a szállítási költségek előre történő megfizetéséhez köti.

Eladó visszatarthatja a Termék átadását, ameddig nem győződik meg arról, hogy a Termék árának kifizetése sikeresen megtörtént az elektronikus fizetési megoldás használatával (ideértve azt az esetet is, amikor az átutalással fizetett termék esetén Vevő a saját állama szerinti pénznemben utalja el a vételárát és az átváltás, valamint a banki jutalékok, költségek miatt Eladó nem kapja meg teljes mértékben a vételár és a szállítási díj összegét). Amennyiben a Termék ára nem került teljes mértékben kifizetésre, az Eladó a vételár kiegészítésére hívhatja fel a Vevőt, és a Vételár továbbá a Vevőt terhelő költségek teljes megfizetéséig visszatarthatja a Terméket és megtagadhatja a Termék kiszállítását, átadását. Amennyiben a Vételár kiegészítése nem történik meg 30 (harminc) napon belül, úgy Eladó a Szerződéstől az Ön által megadott e-mail címre megküldött elektronikus levélben elállhat.

## 9.5 Eladó elállási joga

Eladó jogosult a visszaigazolt megrendeléstől (vagyis a létrejött Szerződéstől) esetleges készlethiány miatt a visszaigazolástól számított 3 napon belül az Ön által a megrendelés leadásakor megadott e-mail címre megküldött elektronikus levélben elállni. Ebben az esetben Eladó a Termék vételárát - amennyiben az elállásig megfizetésre került - az elállástól számított 5 napon belül visszafizeti a Vevő részére. A vételár visszatérítését meghaladóan az Eladó elállásából eredően Ön semminemű további igényt vagy követelést nem támaszthat.

## 9.6 Írásbeli közlések, nyilatkozattétel

A Szerződéssel kapcsolatos kommunikáció és nyilatkozattétel során a Vevő által a megrendelésben megadott e-mail címre megküldött értesítések, jognyilatkozatok a Vevővel közöltnek, a Vevő részére joghatályosan megküldöttek minősülnek, mindaddig, amíg nem merül fel olyan körülmény, amely ezzel kapcsolatban ésszerű kétségeket ébreszt. A Vevő megrendelésben megadott e-mail címéről megküldött értesítések, jognyilatkozatok a Vevő nyilatkozatának minősülnek, mindaddig, amíg nem merül fel olyan körülmény, amely ezzel kapcsolatban ésszerű kétségeket ébreszt.

## 10. VÁSÁRLÁS AZ EURÓPAI UNIÓ MÁS TAGÁLLAMÁBÓL

A jelen 10. pont értelmezésében és alkalmazásában Fogyasztónak minősül:

- a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; valamint
- az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; valamint
- a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

Eladó közvetlenül árukiszállítást nem vállal Magyarország területén kívülre.

Eladó a webáruházból történő értékesítés során nem különbözteti meg a Magyarország területén és az azon kívül az Európai Unió területén belüli lakhellyel, tartózkodási hellyel rendelkező, illetve nem magyar állampolgárságú vásárlókat, nem használ eltérő interfészeket.

A jelen ÁSZF eltérő rendelkezése, illetve a Felek egyedi megállapodása hiányában az Eladó Magyarország területén biztosítja a megrendelt termékek kiszállítását/átvételét.

A webshopból Magyarországon kívülről indított vásárlásra is jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak, azzal, hogy a vonatkozó rendelet előírásai alapján jelen pont értelmezésében Vevőnek az a fogyasztó minősül, aki az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára, vagy valamely tagállamban lakóhellyel rendelkezik, és az Európai Unión belül kizárólag végfelhasználás céljából, üzleti vagy szakmai tevékenysége körén kívül vásárol árut vagy vesz igénybe szolgáltatást, vagy ilyen szándékkal jár el.

A Vevő azonos feltételekkel jogosult vásárolni lakhelyétől, állampolgárságától vagy letelepedési helyétől függetlenül.

A kommunikáció és a vásárlás nyelve a magyar nyelv, Eladó nem köteles a vásárló tagállami szerinti nyelven kommunikálni Vevővel.

Eladó nem köteles megfelelni a Vevő tagállama szerinti nemzeti jogban az érintett Termékkel kapcsolatban meghatározott szerződésen kívüli követelményeknek, például címkézési vagy ágazatspecifikus követelményeknek, továbbá nem köteles tájékoztatni a Vevőt ezekről a követelményekről.

Eladó eltérő rendelkezése hiányában Magyarországi ÁFÁ-t alkalmazza minden Termék esetében.

Vevő a jelen ÁSZF szerint élhet jogérvényesítési lehetőségeivel.

Elektronikus fizetési megoldás alkalmazása esetén a fizetés az Eladó által meghatározott pénznemben valósul meg. Eladó – a jelen ÁSZF mindenkorai rendelkezései szerint elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Vevő 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 amennyiben:

- a) a fizetési művelet elektronikus művelettel, átutalással, beszedéssel vagy ugyanahhoz a fizetési márkához és kategóriához tartozó kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történik;
- b) az azonosítási követelmények az (EU) 2015/2366 irányelv szerint teljesülnek; és
- c) a fizetési műveletekre az Eladó által elfogadott pénznemben kerül sor.

Eladó mindaddig visszatartani az árukiszállítás vagy a szolgáltatásnyújtás teljesítését, amíg megerősítést nem kap arról, hogy a fizetési művelet kezdeményezése megfelelően megtörtént.

Eladó jogosult díjat felszámítani olyan kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközök használatáért, amelyek esetében a bankközi jutalékokat nem szabályozza az (EU) 2015/751 rendelet II. fejezete, valamint olyan fizetési szolgáltatásokért, amelyekre a 260/2012/EU rendelet nem alkalmazandó, kivéve, ha Eladó tevékenységére irányadó tagállami jog az (EU) 2015/2366 irányelv 62. cikkének (5) bekezdésével összhangban tiltja, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök használatáért díjat számítsanak fel, vagy korlátozza az erre vonatkozó jogot. E díjak nem haladhatják meg a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata kapcsán Eladó által viselt közvetlen költségeket.

Eladó a Termék átvétele tekintetében a magyar Vevőket megillető átvételi lehetőségeket biztosítja a nem magyarországi vásárlóknak is.

Amennyiben Vevő a jelen ÁSZF szerint választhatja a Termék személyes átvételét az Eladónál, ez a jogosultság természetesen a külföldi Vevőt is azonos módon megilleti előre egyeztetett időpontban.

Amennyiben az Vevő egyedileg kéri, hogy a Terméket külföldi címre saját költségén kiszállíttathassa, úgy Eladó ezt nem tagadhatja meg, amennyiben biztosított, hogy a szállítás költsége Eladót nem terheli, abban az esetben sem, ha a Vevő a kiszállított terméket nem veszi át.

Amennyiben Vevő elállási jogát gyakorolja, úgy ebben az esetben is Vevő költsége és kötelezettsége, hogy a Terméket az Eladó magyarországi címére a saját költségén visszaszállíttassa.

Eladó a szállítási díj megfizetését követően teljesíti a megrendelést, amennyiben Vásárló a szállítási díjat nem fizeti meg Eladó számára, vagy a saját szállítást nem oldja meg az előre egyeztetett időpontig, Eladó a szerződést felmondja és az előre megfizetett vételárat visszafizeti Vásárló számára.

Eladó biztosítja az Európai Unió más tagállamából vásárló vevők részére az 524/2013 EU rendelet szerinti jogorvoslati lehetőségek igénybevételét.

## **11. A FOGYASZTÓ ELÁLLÁSI JOGA**

Fogyasztónak a jelen 11. pont értelmezésében a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül.

Amennyiben Ön Fogyasztónak minősül, úgy az alábbiak szerint jogosult a Szerződéstől indokolás nélkül elállni:

Amennyiben Ön Fogyasztónak minősül, úgy jogosult a Szerződéstől indokolás nélkül – a teljesítéstől számított - 14 napon belül elállni. A 14 napos határidő az alábbi időpontoktól kezdődik:

- a) a Terméknek,
- b) több Termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott Terméknek,

Ön vagy az Ön által megjelölt, a futártól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától.

Ön az elállási jogát a Szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

Ön a megrendelés elküldését követően – az Eladó visszaigazolásának megérkezése előtt - is jogosult a megrendelést visszavonni, melyből eredően semminemű fizetési vagy egyéb kötelezettsége nem keletkezik.

Ön az elállási jogát bármely elállásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja, azonban segítséget nyújt Önnek a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletét képező elállási nyilatkozat minta, mely a Honlapon is megtalálható az „Információk” menüpontban. Ön az elállási nyilatkozatát megküldheti az Eladó részére a jelen ÁSZF-ben feltüntetett elérhetőségekre emailben, faxon, postai úton, vagy a Bemutatóteremben személyesen is átadhatja.

Amennyiben Ön az elállási nyilatkozatát a fenti időpontoktól számított 14 napon belül elküldi, abban az esetben úgy tekintjük, hogy Ön határidőben állt.

Önt terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

Az Eladó a fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón haladéktalanul visszaigazolni, amennyiben az internetes honlapján is biztosítja az elállási jog gyakorlását.

Az Ön fentiek szerinti elállása esetén az Eladó legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti az Ön által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, így a szállítási díjat is. Felhívjuk a figyelmét, hogy ez a rendelkezés nem vonatkozik a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási mód választásával okozott többletköltségekre.

Eladó az Önnek visszajáró összeget az Ön által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Az Ön kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de Önt ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. Az Ön által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám vagy postai cím következtében történő késedelem miatt az Eladót felelősség nem terheli.

Amennyiben Ön kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási

módot választott, úgy Eladó nem köteles Önnek visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Elállás esetén Ön köteles a Terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy (14) napon belül visszaküldeni, illetve az Eladónak a Bemutatóteremben átadni.

A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha Ön a Terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

Elállás esetén Ön viseli a termék Eladó részére történő visszaküldésének közvetlen költségét. A terméket az Eladó címére kell visszaküldeni vagy a Bemutatóterembe visszavinni.

Fentiek alapján, ha Ön eláll a Szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A Termék visszaküldésének költségeit Ön viseli.

Az Eladó mindaddig visszatarthatja az Önnek visszajáró összeget, amíg Ön a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Utánvételt vagy portósan feladott küldeményeket nem áll módunkban sem elfogadni, sem átvenni.

Amennyiben Ön a fentiek szerint eláll a Szerződéstől, úgy köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy (14) napon belül visszaküldeni, illetve az Eladónak vagy az Eladó által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha Ön a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A jelen pont szerinti elállás esetén Ön kizárólag a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

Az elállási jog az alábbi esetekben nem gyakorolható:

Az Eladó kifejezetten felhívja az Ön figyelmét, hogy Ön nem gyakorolhatja elállási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt esetekben:

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha Eladó 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 Eladó által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) 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;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke az Eladó 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 naptól követően kerül sor;

h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél Eladó a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a Fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából, azzal, hogy az elállási jog a Fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészeket felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed;

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

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) 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;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha Eladó 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.

Amennyiben a Szerződéshez járulékos szerződés is kapcsolódik, úgy az Ön fentiek szerinti elállása a járulékos szerződést is felbontja vagy megszünteti.

Ön nem köteles az Eladónak a járulékos szerződés felbontásából vagy megszüntetéséből eredő kárát megtéríteni, és a Szerződés felbontásával vagy megszüntetésével összefüggésben Öntől egyéb költség – a jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott költségeket meghaladóan - nem követelhető.

### **11.1 Meghatározott termékekre vonatkozó egyedi szabályok**

Külön is felhívjuk a figyelmét, hogy az alábbi gyártóktól történő vásárlás minden esetben egyedi rendelésnek minősül: Hendel and Hendel, Alexander and Wilks, Crofts and Assinder.

Egyedileg gyártott termék cseréjére vagy visszavételére nincs lehetőség!

### **12. AZ ÁRU VISSZAVÉTELÉNEK SZABÁLYAI**

Megvásárolt terméket kizárólag felszerelési nyomoktól és egyéb sérülésektől mentes, hiánytalan állapotban, ép és eredeti csomagolásban áll módunkban visszaruként elfogadni, visszavenni.

A visszáru visszavételi értékének számítása:

- IRaktári áru esetén 15 napon belül az eredeti áron vesszük vissza
- IRaktári áru esetén 15-30 napon belül 10% levonással vesszük vissza
- IRaktári áru esetén 30-60 napon belül 20% levonással vesszük vissza
- IRaktári áru esetén a 60 napon túl visszahozott terméket nem vesszük vissza
- IRendelésre gyártott egyedi terméket nem vesszük vissza
- ICsomagküldés esetén a szállítási költséget nem írjuk jóvá

A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Vevő a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

Minden esetben a Vevő viseli a termék Eladó részére történő visszaküldésének közvetlen költségét. A terméket az Eladó címére kell visszaküldeni vagy a Bemutatóterembe visszavinni.

### **13. TÁJÉKOZTATÁS A KELLÉKSZAVATOSSÁGRÓL, A TERMÉKSZAVATOSSÁGRÓL ÉS A JÓTÁLLÁSRÓL**

Amennyiben a Termékkel bármely problémája merül fel, vagy bármely alábbi igényét szeretné érvényesíteni, úgy kérjük szíveskedjék az Eladó részére a jelen ÁSZF-ben foglalt kapcsolattartási telefonszámon, emailben faxon vagy levélben jelezni.

#### **13.1. Kellékszavatosság**

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy Eladó 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 a hibát az Eladó költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a Szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a Terméket az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

#### **13.2. Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a Termék hibásnak?

A Termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

A gyártó / forgalmazó (Eladó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó / forgalmazó (Eladó) 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 (Eladónak) a mentesüléshez elegendő a fentiek közül egy okot bizonyítania.

Felhívjuk 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.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy nem illeti meg szavatossági jog azon hibák tekintetében, amelyekről a vásárláskor Ön tudott vagy tudnia kellett, így például, ha a Termék kifejezetten sérült vagy hibás termékként került értékesítésre. Amennyiben valamely Terméket az Eladó sérült vagy hibás Termékként értékesít, úgy arra köteles a Termék leírásában felhívni a figyelmet.

Használt termékek esetén figyelembe kell venni azokat a körülményeket, amelyek alapján Ön bizonyos hibák előfordulására számíthatott. Az avulás folytán ugyanis egyes hibák jelentkezései egyre gyakoribbakká válnak, amelyek következtében azt, hogy egy használt termék ugyanolyan minőséggel rendelkezhet, mint egy újonnan vásárolt, nem lehet feltételezni.

Ennek alapján a Vevő kizárólag az olyan hiányosságok tekintetében érvényesítheti a szavatossági jogait, amelyek a használatból eredő hibákon felüliek, és azoktól függetlenül keletkeztek.

Ha a használt termék hibás és erről a Fogyasztónak minősülő Vevő a vásárláskor tájékoztatást kapott, (mely körben tájékoztatásnak minősül a hiba Honlapon történő feltüntetése) az ismert hiba vonatkozásában Eladó nem felel, és Ön szavatossági igényét nem gyakorolhatja.

### **13.3. Jótállás**

Eladó jótállási kötelezettsége alapján, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Eladó mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén Eladó az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján köteles jótállásra.

A fenti jogszabály írja elő a jótállás biztosítását az olyan tartós fogyasztási cikkek (így bel-, és kültéri bútorok) esetében, amelyek eladási ára a 10 000 Ft-ot meghaladja, valamint ezek tartozékai és alkotórészei tekintetében 10 000 Ft eladási ár felett.

A jótállás nem érinti az Ön egyéb jogszabályból eredő jogait.

A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet határozza meg a kötelező jótállás eseteit. Az ezen esetkörbe nem tartozó Termékek esetén az Eladó jótállást nem vállal.

### **13.4 Kicserélés**

Ön jogosult a Termék átételétől számított három munkanapon belüli meghibásodás esetén a Termék kicserélését kérni.

Ha a Fogyasztó a Termék meghibásodása miatt a vásárlástól (átvételtől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Eladó köteles a Terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

Kicserélés iránti igény teljesítésekor az Eladónak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

### **13.5 Kijavítás**

Ön a kijavítás iránti igényét az Eladó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

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

Kijavítás iránti igény teljesítésekor az Eladónak 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, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,

b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá

c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról az Eladó, vagy - a javítószolgáltatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

### **13.6 Határidő**

A jótállási igény az egy éves jótállási határidőn belül érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási határidő a Termék Fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést az Eladó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Mi a viszonya a jótállásnak más szavatossági jogokkal?

A jótállás a szavatossági jogok (termék és kellékszavatosság) mellett érvényesül, alapvető különbség az általános szavatossági jogok és a jótállás között, hogy a jótállás esetén a fogyasztónak kedvezőbb a bizonyítási teher.

A jótállás a szavatossági, kellékefelelősségi és termékfelelősségi jogokat nem érinti.

Mikor mentesül az Eladó a jótállási kötelezettsége alól?

Az Eladó a 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, /illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A jelen ÁSZF-ben írt szavatossági és jótállási jogok gyakorlásának határideje attól a naptól kezdődik, amikor a Vevő a Terméket átveszi.

### **14. A VISZONTELADÓKRA VONATKOZÓ ELTÉRŐ SZABÁLYOK**

Felhívjuk figyelmét, hogy a viszonteladókat nem illetik meg azok a jogosultságok, amelyek a jelen ÁSZF és a vonatkozó jogforrások alapján csak a fogyasztónak minősülő vásárlókra vonatkoznak. A viszonteladói partner programban résztvevők vásárlásának menetére és a fizetés módjára az alábbi eltérő szabályokat kell alkalmazni:

#### **14.1 Viszonteladó partner webáruházba történő belépéséhez az alábbi lépések szükségesek:**

A [www.coppera.hu](http://www.coppera.hu) felületen használja az oldal tetején megjelenő "Belépés" menüpontot. Ezt követően írja be regisztrált e-mail címét és a kapott jelszavát, majd kattintson a "BELÉP" gombra. A belépést követően minden kedvezmény automatikusan megjelenik, a terméklapokon az eredeti bruttó listaár áthúzva látható, alatta jelenik meg a viszonteladókra vonatkozó kedvezményes bruttó ár és a kedvezményes nettó ár.

#### **14.2 A viszonteladói parterek vásárlásának menete:**

A viszonteladói partnerek vásárlásának menete megegyezik az ÁSZF 8-as pontjában foglaltakkal.

#### **14.3 A számlázás menete**

- Bankkártyás fizetés esetén: előlegszámla (100%) és tételes végszámla (100% jóváírás, 0%-os végösszeg) kerül kiállításra.
- Végösszeg banki átutalása esetén: előlegszámla (100%) és tételes végszámla (100% jóváírás, 0%-os végösszeg) kiállításra kerül sor.
- Előleg banki átutalása esetén: díjbekérő 50% előlegről, előlegszámla (50%) és tételes végszámla (50% jóváírás, 50%-os végösszeg) kiállítására kerül sor.

Rendelés megküldését követően az Eladó automatikus üzenetet küld a megrendelő e-mail címére, mely tartalmazza a rendelés részleteit és az átutaláshoz szükséges adatokat.

#### **14.4 Meghatározott termékekre vonatkozó egyedi szabályok**

Külön is felhívjuk a viszonteladók figyelmét, hogy az alábbi gyártóktól történő vásárlás minden esetben egyedi rendelésnek minősül: Hendel and Hendel, Alexander and Wilks, Crofts and Assinder.

Egyedileg gyártott termék cseréjére vagy visszavételére viszonteladói vásárlás esetében nincs lehetőség!

#### **14.5 Partnerfiók**

Rendelését fiókjában is nyomon követheti. A Partnerfiók megtekintése és szerkesztése a "Belépés" menü használatával lehetséges. A fiók adatok módosítása mellett lehetőség van többek között a jelszó változtatására, címek módosítására és a rendeléstörténet megtekintésére.

## **15. JOGORVOSLATOK**

### **15.1 Panasztétel az Eladónál**

Ön a Termékkel, a Honlappal vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait, a Termékkel vagy a webáruházzal kapcsolatos panaszokat az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Személyesen: az Eladó 1027 Budapest, Fő utca 75. szám alatti bemutatótermében

Telefonon: +36/30-475-9993

E-mail: info@coppera.hu

Az írásbeli panaszt az Eladó a beérkezését követő harminc (30) napon belül köteles megvizsgálni, írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az Eladó indokolni köteles.

Bejegyzés a vásárlók könyvébe. A vásárlók könyve az Eladó üzletében (bemutatótermében) elérhető, az ide írott panaszokat az Eladó a fentiek szerint bírálja el, és 30 napon belül írásban válaszol.

Személyesen előterjesztett panasz magatartással, tevékenységgel vagy mulasztással kapcsolatban: A Fogyasztó az Eladónak, illetve az Eladó érdekében vagy javára eljáró személynek az áru (Termékek) Fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti az Eladóval.

A szóbeli panaszt Eladónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,
- c) egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályozás szerint köteles eljárni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt Eladó köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) az Eladó nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panasz elutasítása esetén az Eladó a Fogyasztót írásban köteles tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Eladó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Amennyiben az Eladó és a Fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

### **16. FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG**

Ön panasszal fordulhat az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz:

Közigazgatási ügyekben az alábbi fogyasztóvédelmi hatóságok járnak el:

- a) a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala (a továbbiakban: járási hivatal),
- b) a fővárosi és megyei kormányhivatal megyeszékhely szerinti járási (fővárosi kerületi) hivatala (a továbbiakban: megyeszékhely szerinti járási hivatal),
- c) a Pest Megyei Kormányhivatal, valamint
- d) a fogyasztóvédelemért felelős miniszter (Nemzeti Fejlesztési Minisztérium).

A megyeszékhely szerinti járási hivatal illetékessége fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben a megye egész területére terjed ki.

A megyeszékhely szerinti járási hivatal feladatait Pest megyében a Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala, a fővárosban Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala látja el.

Közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

Az eljárást az fogyasztóvédelmi hatóság folytatja le, amelynek illetékességi területén:

- a Fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye, ennek hiányában értesítési címe, illetve székhelye, telephelye, fióktelepe van, vagy
- az ügy tárgyát képező ingatlan fekszik, vagy
- az ügy tárgyát képező tevékenységet gyakorolják vagy gyakorolni kívánják, vagy
- a jogellenes magatartást elkövették.

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi az 1997. évi CLV törvényben („Fogyasztóvédelmi Törvény”) - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalkorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint az Eladó válaszirat küldésére vonatkozó - békéltető testületi eljárásban fennálló – kötelezettségével összefüggő, a Fogyasztóvédelmi Törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Ezen túlmenően a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.

Fentieken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult ellenőrzi:

- az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
- a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
- a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
- a fogyasztói panaszok intézésére,
- a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
- a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
- a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Mindezek mellett a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a fogyasztói szerződés megkötésénél alkalmazott vagy e célból nyilvánosan megismerhetővé tett általános szerződési feltételeket abban a tekintetben, hogy azok nem tartalmaznak-e a jóhiszeműség és tisztesség követelményébe ütközően a szerződéses jogokat és kötelezettségeket egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára megállapító feltételt.

A fogyasztóvédelmi hatóság a termék biztonságosságával és megfelelőségével kapcsolatos piacfelügyeleti feladat- és hatáskörét a Fogyasztóvédelmi Törvény a termékek piacfelügyeletéről szóló törvény, valamint számos egyéb jogszabály alapján gyakorolja.

Amennyiben Ön a fogyasztói jogainak megsértését észleli, vagy bármely a hatóság jogkörébe tartozó egyéb jogsértést észlel, úgy jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulni. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

A fogyasztó fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének tartalmaznia kell:

- a kérelemmel érintett vállalkozás (Eladó) nevét, valamint, ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,
- a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,
- a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak (Eladónak) a Fogyasztó megkeresésére adott válaszelevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot
- az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségét.

Bővebb információkat <http://fogyasztovedelem.kormany.hu> oldalon talál.

### **16.1 Békéltető Testület eljárása**

Fogyasztó fogalma: A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a – Fogalmak körében meghatározott fogyasztókon túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Amennyiben panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó az Eladóval előzőleg közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését.

Eladó nem vetette alá magát Békéltető Testület eljárásának így egyezség hiányában Békéltető Testület az ügy érdekében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott.

Amennyiben Eladó az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismeri úgy a egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott,

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 az Eladó kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület eljárása a Fogyasztó kérelmére indul.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

Az eljárásra elsősorban a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás (Eladó) nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c) – ha a fogyasztó az illetékességet az Fgytv. 20. § (3) bekezdésére kívánja alapítani – a 20. § (1) és (2) bekezdése szerint illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről,
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- g) a testület döntésére irányuló indítványt,
- h) a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás (Eladó) írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

#### **A békéltető testületek elérhetősége**

##### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bodnár József

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

##### **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

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

##### **Békés Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

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

Fax száma: (66) 324-976

Elnök: Dr. Bagdi László

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

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

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

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. Baranovszky György

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

**Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Elnök: Dr. Horváth Károly

E-mail cím: info@csmkik.hu

**Fejér Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Elnök: Dr. Vári Kovács József

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu

**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

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

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Elnök: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu

**Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

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

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

**Heves Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Elnök: Dr. Gordos Csaba

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Elnök: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

**Pest Megyei Békéltető Testület**

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Telefonszáma: 06-1-269-0703

Fax száma: 06-1-269-0703

Elnök: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

**Somogy Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu

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

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

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

Fax száma: (42) 420-180

Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

### **Tolna Megyei Békéltető Testület**

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

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Dr. Gáll Ferenc

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

### **Vas Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

### **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 814-111

Fax száma: (88) 412-150

Elnök: Dr. Vasvári Csaba

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

### **Zala Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Elnök: Dr. Molnár Sándor

E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

Amennyiben Ön nem rendelkezik Magyarországon lakhellyel vagy tartózkodási hellyel úgy Ön az alábbi Békéltető Testülethez fordulhat:

Budapesti Békéltető Testület (Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület)

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Telefonszám: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

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

### **16.2 Online vitarendezési platform (OVR) és online vitarendezést segítő kapcsolati pontok**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot az 524/2013 EU rendelet alapján, amelyen keresztül a Fogyasztóknak lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Az online vitarendezési platformon (OVR-platform) amennyiben panasz van egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt, ahol

Ön közvetlenül az Eladóval tudja rendezni a problémát. Az OVR-platform értesíti az Eladót az Ön kérelméről. Ha az Eladó hajlandó megbeszélni az ügyet, akkor az irányítópulton keresztül közvetlenül is üzenetet válthatnak egymással, küldhetnek egymásnak csatolmányokat (pl. a termékről készült fotókat) és az online megbeszélés időpontját is kitűzhetik.

Az online vitarendezési platform az [ec.europa.eu/consumers](https://ec.europa.eu/consumers) honlapon, az alábbi linken érhető el magyar nyelven:

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

A megegyezésre összesen legfeljebb 90 nap áll rendelkezésre. Ön és az Eladó is bármikor kiléphet a közvetlen egyeztetésekből.

Az Eladó listát is készíthet azokról a vitarendezési testületekről, amelyek bevonását a megoldás közvetlen keresése helyett javasolja. Ebben az esetben 30 nap áll rendelkezésre, hogy megállapodás szülessen a vitarendezési testületről, különben a platformon lezárásra kerül az ügy.

Amennyiben nem sikerül a vitát rendezni, úgy egyéb vitarendezési megoldásokat itt találhat: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights#inline-nav-2>

Az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz látja el a fogyasztói jogviták online rendezésének tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait. Ez azt jelenti, hogy a Felek az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz tudnak fordulni mindazon kérdésekben, amelyekről a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/3013/EU rendelet (OVR-rendelet) 7. cikke rendelkezik, ideértve az alábbiakat:

Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

a) kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:

-a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;

-az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;

-tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

-magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;

-tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;

b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről két évente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;

### **16.3 Bírósági eljárás**

Ön jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

### **17. SZELLEMI ALKOTÁSHOZ FÚZÓDÓ JOGOK**

17.1. A coppera.hu domain név és elnevezés úgyis, mint márkanév kizárólagos jogtulajdonosa az Small Details Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság.

17.2 A coppera.hu weboldal és annak valamennyi tartalma szerzői jogi műnek, szellemi alkotásnak minősül, melyre vonatkozóan a Small Details Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság rendelkezik kizárólagos vagyon-felhasználási jogokkal. Ennek alapján tilos és jogsértő weboldalon megjelenő bármely tartalom vagy annak bármely részlete másolása, letöltése és bármely módon történő felhasználása a Small Details Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül, mely természetesen nem vonatkozik a kifejezetten letöltésre szánt anyagokra, dokumentumokra (pld elállási nyilatkozat minta stb.).

17.3. A weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot, tartalmat, adatot információt, grafikát átvenni hozzájárulás esetén is kizárólag a weboldalra ill. a Small Details Hungary Korlátolt Felelősségű Társaságra történő hivatkozással, mint forrásmegjelöléssel, és/vagy hyperlink útján megengedett.

### **VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK**

A Szerződésre a magyar jog előírásai az irányadóak, és különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelete