

Általános szerződési feltételek

1. Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a www.scom.hu weboldalon (a továbbiakban: honlap) elérhető szolgáltatás igénybevételének igénybevevő (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett.

A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető tájékoztatások nyújtják.

Az ÁSZF elérhető a Szolgáltató weboldalán és lehetőséget biztosít a Felhasználó számára, hogy a vásárlás előtt megismerje azt.

A Felhasználó a vásárlási folyamat végén található jelölő négyzet X-elésével jelzi, hogy megismerte és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

A vásárlási folyamat lezárásához minden esetben szükséges az ÁSZF megismerése és annak elfogadása.

2. A Szolgáltató

Név: SMARTCOM Kft.

Székhely: 3400 Mezőkövesd, Jezsuiták tere 4.

Levelezési cím: 3400 Mezőkövesd, Jezsuiták tere 4.

Üzlethelyiség címe: 3400 Mezőkövesd, Jezsuiták tere 4.

Képviselő neve: SMARTCOM Kft.

Cégjegyzékszám: 05-09-027328

Bejegyző Bíróság neve: Miskolci Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 25021556-2-05

Közösségi adószám: HU 25021556

Számlavezető pénzüintézet: BinX

Számlaszám: 30400001-00000000-73497198

E-mail cím: ugyfelszolgalat@scom.hu

Telefonszám: +36 70 360 50 70

Webáruház- és tárhely szolgáltató adatai:

Név: UNAS Online Kft.

Címe: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.

Elérhetősége: unas@unas.hu +36-99/200-200 (H-P 8:00-15:30)

3. A honlapon folytatott tevékenység

Jelen honlapon a Szolgáltató a következő termékek csomagküldő kiskereskedelmét folytatja:

- okosotthon készülékek és azok kiegészítői
- háztartási kisgépek
- telekommunikációs kis eszközök és azok kiegészítői

A megjelenített termékek kizárólag **webáruház szoftverén keresztül** rendelhetők meg.

A termékek árai a házhoz-szállítás és egyéb plusz szolgáltatások költségét nem tartalmazzák.

Áraink **bruttó árak**, az ÁFA-t **tartalmazzák**.

Fogalmak:

Digitális tartalom: digitális formában előállított vagy szolgáltatott adat.

Fogyasztó: a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztó.

Jótállás: a Polgári Törvénykönyv szerinti,

a) a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint

b) a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.

Tartós adathordozó: olyan eszköz, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél.

Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti áru 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.

Áru:

a) ingó dolog, ideértve a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal kiserelt víz, gáz és villamos energia, valamint

b) ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit (a továbbiakban: a digitális elemeket tartalmazó áru);

c) jelen webáruház esetében az áru jellege: műszaki cikkek, telekommunikációs kis eszközök és azok kiegészítői, okosotthon termékek

Üzlethelyiség:

a) bármely ingatlan, ahol a vállalkozás a tevékenységét állandó jelleggel folytatja;

b) bármely ingó dolog, ahol a vállalkozás a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja;

Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés,

a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;

b) amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak az a) pontban meghatározott körülmények között;

c) amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás – a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen; vagy

d) amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja az áruk vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése;

Vállalkozás: a Polgári Törvénykönyvben meghatározott vállalkozás.

Digitális szolgáltatás:

a) olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy digitális adatokat hozzon létre, kezeljen, tároljon vagy azokhoz hozzáférjen, vagy
b) olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi a fogyasztó és a szolgáltatás más igénybe vevői által feltöltött vagy létrehozott digitális adatok megosztását, illetve az azokkal való egyéb interakciót.

4. Felhasználási feltételek

4.1. Felelősség

A Felhasználó a honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan károkért melyeket ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a honlap használói által tanúsított magatartásért, a Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

A Felhasználók által a honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

4.2. Szerzői jogok

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, stb.) szerzői jogvédelem alá esik, így kereskedelmi célokra másolni, módosítani, terjeszteni tilos!

5. A honlapon történő vásárlás

5.1. Megrendelés folyamata

A honlap termékbemutató, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategóriarendszerbe sorolva találhatók meg. Az **Akciós termékek** kategóriában az áruházban vásárolható összes akciós termék megtalálható. Minden terméknel külön-külön szerepel az akció kezdeti és lejárat dátuma, vagy a kezdeti dátum és a **készlet erejéig** megjelölés.

A kategória nevére kattintva a benne szerező termékek listája látható. Ha az adott kategóriában levő összes termék nem fér ki egy oldalra, akkor a termékek felett és alatt levő számok segítségével lehet lapozni. A termék listáról a részletes termék oldal a termék nevére kattintva érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról.

A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján terméket keresni. A keresési feltételeknek megfelelő termék találatok a kategóriákhoz hasonlóan listaszerűen jelennek meg.

A választott termék a kosár gomb segítségével helyezhető a kosárba, a gomb mellett a szükséges darabszám beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt. A Kosár ürítése gomb segítségével lehetőség van a kosár teljes kiürítésére is. A Felhasználó a Megrendelés gombra kattintva folytathatja a vásárlási folyamatot. Második lépésként lehetőség van belépésre, regisztrációra, valamint regisztráció nélküli vásárlásra.

A regisztráció, és a regisztráció nélküli vásárlás esetén az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia: e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, valamint ha ettől eltérő a szállítási cím. Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy jelszó megadása is szükséges. A sikeres regisztrációról a Felhasználó e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól, ez esetben új vásárláshoz újra kell regisztrálnia. A hozzáférési adatok titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A Felhasználó felelős az adatai frissítéséért, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre. Amennyiben a Felhasználó korábban regisztrált a honlapon, a megrendelési folyamat az e-mail címének és jelszavának megadásával folytatható.

A megrendelés következő lépéseként a Felhasználónak ki kell választania a számára megfelelő fizetési és szállítási módot. A Felhasználó egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt termékeket, azok mennyiségét. Adatbeviteli hibák esetén a ceruza ikon segítségével javíthat a megadott adatokon. Ha mindent megfelelőnek talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével véglegesítheti rendelését. Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé.

Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a belépés a **Vásárló Belépés** ablak, vagy a **Belépés** menüpont segítségével végezheti el. Belépés után megjelenik egy **Adatok módosítása** menüpont, ahol a regisztráció során megadott adatait tudja módosítani, valamint a leadott megrendelésének adatait, és állapotát követheti nyomon.

5.2. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Szolgáltató a Felhasználót 48 órán belül tájékoztatja a visszaigazolásról. Ha a Felhasználó nem kapja ezt meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékeket nem köteles átvenni.

A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott adatokat, a rendelési adatokat, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

A Szolgáltató a megrendelés befogadásáról automata visszaigazolást küld.

A Szolgáltató a vételi ajánlat elfogadásáról megrendelés visszaigazolást küld: megrendelés státusz értesítő levél amelyben státusz tartalmazza a „Visszaigazolva” szót.

Nyilvánvalóan téves ár:

A webáruházban automata folyamatok által jelennek meg a kínált termékek és azok adatai.

- 0,-Ft : A nulla Forint vételárral feltüntetett termékek téves árazásúnak minősülnek.

- aránytalanul nagy kedvezmény : Ha egy termék vételárából a piaci árához viszonyítva aránytalanul nagy kedvezménnyel kerül közzétételre, pl.: -80%, -90%, téves árazásúnak minősülnek.

A téves árazású termékek megrendelése esetén a Szolgáltató a megrendelés beérkezése után felveszi a kapcsolatot a Felhasználóval és ajánlatot ad a megvásárolni kívánt termékre.

5.3. A szerződés létrejötte

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadók. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A szerződés a megrendelés visszaigazolásának megérkezésével jön létre.

5.4. A szerződés iktatása

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető.

A Szolgáltató nem veti alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.

5.5. Számla

A Szolgáltató alapértelmezettként elektronikus számlát állít ki, ami a megrendelt tételek csomagolásával egyidőben kerül kiküldésre a Felhasználó által megadott e-mail címre.

Tévesen, hibásan megadott e-mail cím esetén a számla nem megfelelő kézbesítéséért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Tévesen, hibásan megadott számlázási adatok alapján kiállított számla miatt a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A csomagban Szállítólevél és Jótállási jegy található, melyen a megrendelés minden paramétere megtalálható.

Ha a Felhasználó egyes tételekről külön számlát szeretne kérni, akkor külön kell azokat megrendelnie vagy jelezze írásban a Szolgáltató felé.

Ezen ÁSZF elfogadásával a Felhasználó tudokmással veszi, hogy a Szolgáltató elektronikus számlát állít ki és ismeri annak befogadásának szabályait.

Törvényi háttér: Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény X. Fejezet 175. §

<https://onlineszamla.nav.gov.hu/jogszabalyok>

Amennyiben a Felhasználó papír alapú számlát szeretne a vásárlás mellé azt csak külön jelzésre tudja teljesíteni a Szolgáltató.

5.6. Fizetés

5.6.1. Előre utalás

Előre utalás esetén, visszaigazoló e-mailben található megrendelés számot az átutalás közlemény rovatban pontosan feltüntetni szükséges.

Amennyiben az itt szereplő adatokat nem tudjuk egyértelműen azonosítani, az átutalást nem tudjuk teljesítettnek tekinteni.

A teljes vételár beérkezéséig nem áll módunkban a terméket, termékeket postázni.

5.6.2. Utánvétel

Az utánvétkelés díja: +695,-Ft (bruttó)

Az utánvétes fizetési módhoz felszámított díj megegyezik a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban az eladó vállalkozás részére felszámított díj mértékével.

Ez egy közvetített szolgáltatás.

Házhoz szállítás esetén a termék(ek) vételárát készpénzzel vagy bankkártyával tudja kiegyenlíteni a futárnál.

(A futárnál csak abban az esetben van lehetősége bankkártyás fizetésre, ha a futár rendelkezik bankkártya terminállal.)

5.6.3. Készpénz

Mezőkövesdi telephelyünkön történő átvétel esetén készpénzzel fizethet.

5.6.4. Online bankkártyás fizetés

Ezt a fizetési módot választva, a megrendelés folyamatán belül a rendszer átirányítja a bankkártyás fizetést biztosító pénzügyi intézmény honlapjára, ahol titkosított felületen megadhatja a fizetéshez szükséges adatait, ezt követően webáruházunk visszajelzést ad a fizetési folyamat sikerességéről. Amennyiben nem sikerült a folyamat és újra szeretné próbálni, kérjük jelentkezzen be az áruházba, a Profil menüben a saját megrendelések áttekintésénél lehetősége van újraprobálni.

BARION:

A Barion kétféle fizetési lehetőséget kínál:

fizetés Barion tárcával, vagy fizetés bankkártyával

A Barion Smart Gateway fizetőkupon bárki fizethet bankkártyával, egyszerűen bankkártya adatainak megadásával, nem szükséges előzetes regisztráció. A Barion tárcával rendelkező felhasználók azonban kényelmesebben fizethetnek, ezért minden fizetésnél van lehetőség regisztrációra. A vásárlás bármikor megszakítható az oldalon található Vásárlás megszakítása felíratra kattintva.

A Barion fizetési lehetőségekről bővebb információk találhatóak a [Barion honlapján](#).

Név: Barion Payment Zrt.

Székhely cím 1117 Budapest, Infopark sétány 1. I. ép. 5. 5.

Intézmény típus Elektronikus pénzkibocsátó intézmény

Törzsszám 25353192

Cégbírási/bírási nyilvántartási szám 01-10-048552

Honlap címe www.barion.com

Jogi státusz Aktív

5.7. Átvételi lehetőségek, Szállítás

5.7.1 Személyes Átvétel

Előzetes egyeztetés után áruházban megrendelt áruk mezőkövesdi telephelyünkön átvehetők.

Személyes átvétel esetén a következő fizetési módok elérhetők:

- előre utalás
- online bankkártyás fizetés
- készpénz

5.7.2. GLS futárszolgálat

A szállítást a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. végzi.

A kiszállításra munkanapokon hétfőtől-péntekig, 08:00-17:00 óra között van lehetőség.

Ha a Felhasználó a regisztráció során megadott címen hétköznap nem tud tartózkodni, úgy lehetőség van munkahelyi vagy egyéb alternatív cím megadására, amit a megrendelés űrlapon a megjegyzés rovatban kell jeleznie a Szolgáltató felé.

A csomag aktuális helyzetéről az GLS futárszolgálat e-mail vagy sms üzenetet küld.

A csomaghoz tartozó nyomkövetést elérheti a feladást követő státusz értesítő e-mail-ben.

Lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a futárszolgálattal felvegye a kapcsolatot a csomag pontos helyzetével vagy a szállítási időpont további pontosításával kapcsolatban.

GLS Ügyfélszolgálat: 7.00-18.00

Tel.: (+36 29) 88 66 70

Fax: (+36 29) 88 66 10

E-mail: info@glshungary.com

Abban az esetben, ha a futár a megadott címen nem talál senkit, akkor a következő munkanapon díjmentesen újra megpróbálja kézbesíteni a csomagot.

A Felhasználó a körülmények által lehetővé tett határidőn belül - legkésőbb a csomag átvételét követő 72 órán belül, késedelem nélkül - köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelel-e a szerződés tartalmának.

A megvizsgálás elmulasztása, illetve nem kellő dokumentálása a szerződésszegés jogkövetkezményei körében értékelhető.

Az átvett csomagon esetlegesen felfedezett mennyiségi vagy minőségi kifogást fényképes üzenetben (fénykép: minőségi-, mennyiségi kifogásról, csomag mellé csatolt szállítólevél) jelezze az ügyfélszolgálatos e-mail címre, a Szolgáltató ez alapján tudja intézni a korrekciót.

Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja.

5.7.3. MPL futárszolgálat

A szállítást a Magyar Posta Zrt. végzi.

A kiszállításra munkanapokon hétfőtől-péntekig, 08:00-17:00 óra között van lehetőség.

A csomaghoz tartozó nyomkövetést elérheti a feladást követő státusz értesítő e-mail-ben.

Lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a futárszolgálattal felvegye a kapcsolatot a csomag pontos helyzetével vagy a szállítási időpont további pontosításával kapcsolatban.

MPL Ügyfélszolgálat:

06-1-767-8282

Hétfőtől szerdáig és pénteken 08:00-17:00

Csütörtökön 08:00-20:00 óráig.

E-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu

Abban az esetben, ha a futár a megadott címen nem talál senkit, akkor a következő munkanapon díjmentesen újra megpróbálja kézbesíteni a csomagot.

A Felhasználó a körülmények által lehetővé tett határidőn belül - legkésőbb a csomag átvételét követő 72 órán belül, késedelem nélkül - köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelel-e a szerződés tartalmának.

A megvizsgálás elmulasztása, illetve nem kellő dokumentálása a szerződésszegés jogkövetkezményei körében értékelhető.

Az átvett csomagon esetlegesen felfedezett mennyiségi vagy minőségi kifogást fényképes üzenetben (fénykép: minőségi-, mennyiségi kifogásról, csomag mellé csatolt szállítólevél) jelezze az ügyfélszolgálatos e-mail címre, a Szolgáltató ez alapján tudja intézni a korrekciót.

Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja.

A szállítással kapcsolatos részletekért, kérjük kattintson a szállítás információk menüpontra!

Szállítási határidő a készleten lévő termékek esetében: 2 napos időgarancia /tehát a feladást követő 2. munkanapon átvehető a csomag/

A Szolgáltató - eltérő megállapodásának hiányában - a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket. A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni akkor, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

6. Elállási jog

6.1. Elállási jog gyakorlásának menete

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó).

A terméknek, több termék szolgáltatásakor az utójára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

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

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelte elállási nyilatkozat - mintát is. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A termék a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításiért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Tehát ha a visszaküldött terméken, vagy annak csomagolásán olyan karcok vagy sérülések vannak, ami a termék milyenségének megállapítását meghaladó használatot, vagy óvatlan használatot bizonyítanak, akkor a Szolgáltató annak megfelelő értékcsökkenéssel számol a visszatérítés során.

Amennyiben a vásárolt készülék beszerelést/felszerelést/beépítést igényel, a Fogyasztó köteles a készülék működését és jellegét megvizsgálni a beszerelést/felszerelést/beépítést megelőzően. A működéssel és a termék jellegével kapcsolatos reklamációját és elállási kérelmét teljes vételár visszafizetése mellett a Szolgáltató csak a beszerelést/felszerelést/beépítést megelőzően tudja elfogadni.

6.2. A Fogyasztót mely esetekben nem illeti meg az elállási jog

Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak.

Olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

Ilyen termékek a következő kategóriába sorolható termékek: szépségápolási cikkek, borotvák, fogkefék, szőrtelenítő készülékek, arcmasszírozó készülékek, fülhallgatók, szájmaszkok, továbbá olyan termékek, melyek rendeltetésszerű használata során bármilyen testnedvvel, intim bőrfelülettel érintkeznek vagy érintkezhetnek.

A fenti higiéniai termékek tisztítását, tisztíttatását a Szolgáltató nem tudja vállalni, és elzárkózik ezen termékek bármilyen újbóli értékesítésétől.

Olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a Felhasználót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából.

Lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta.

A nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató 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 elállási jogát.

7. Szavatosság

7.1. Kellékszavatosság

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

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

A Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni.

A Felhasználó közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított(vagyis a kiszállítást, átvételt követő) egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

7.2. Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősülő a Felhasználó – választása szerint – az 7.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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

Termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Felhasználónak kell bizonyítania.

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.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

7.3. Jótállás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A 10.000,-Ft érték alatti termékek jótállását a vonatkozó Kormányrendelet nem szabályozza.

Ugyanazon hiba miatt a Felhasználó kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Felhasználó a jótállásból fakadó jogok az 7.1. és a 7.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

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

A jótállási jegyen történt bármilyen javítás, törlés vagy átírás, valótlan adatok bejegyzése a jótállási jegy érvénytelenítését vonja maga után.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát:

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- a keletkezett meghibásodás normál elhasználódásnak vagy üzemszerű kopás következménye,
- a meghibásodás nem eredeti, vagy a készülékkel nem kompatibilis kellék- vagy segédanyag használata miatt következett be
- helytelen tárolás, helytelen- gondatlan- anyag kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

A fogyasztó jótállási igényét a vállalkozásnál érvényesítheti.

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (részlet)(frissítve: 2025.03)

- § (1) E rendelet szabályait a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszeri rendeletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) vonatkozó jótállási kötelezettségre kell alkalmazni.
(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.
(3) Az e rendelet szerinti jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy üzemben tartása más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.
(4) Ha a gyártó a fogyasztási cikke az e rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.
(5) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.
- § (1) A jótállás időtartama:
 - a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
 - b) 250 000 forint eladási ár felett három év.E határidők elmulasztása – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – jogvesztéssel jár.
(2) A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.
(3) Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.
(4) A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.
- § (1) A vállalkozás – a 3/A. §-ban foglaltak kivételével – köteles a fogyasztási cikkel együtt vagy az (5) bekezdés szerinti határidőn belül a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.
(2) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.
(3) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:
 - a) a vállalkozás nevét, címét,
 - b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,
 - c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,
 - d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy – a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,
 - e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá
 - f) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói javítva esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,
 - g) a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását az (5) bekezdés alapján elektronikus úton átadott jótállási jegy kivételével, valamint
 - h) a fogyasztási cikk fogyasztó által fizetett vételárát.
(4) A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.
(5) A vállalkozás az e rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet – a fogyasztó eltérő kérése hiányában – elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére. Ezen eltérő kérés lehetőségére – a távollévők között kötött szerződések kivételével – a vállalkozás a fogyasztási cikk átadásával egyidejűleg felhívja a fogyasztó figyelmét. A fogyasztó részére elektronikus úton átadott számla jótállási jegyként akkor fogadható el, ha tartalma megfelel az e rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is. A

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

(6) Vita esetén az (5) bekezdésben meghatározott kötelezettség teljesítését a vállalkozás köteles bizonyítani.

(3/A.) § (1) A vállalkozás nem köteles jótállási jegy kiállítására, illetve a fogyasztó részére történő átadására, amennyiben a fogyasztási cikk eladási ára nem haladja meg az 50 000 forintot.

(2) A vállalkozás az (1) bekezdésben foglalt esetben is biztosítja a fogyasztó részére a 3. § (3) bekezdés b), e) és f) pontja szerinti tájékoztatást olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja annak jól olvashatóságát.

(3) Az (1) bekezdésben foglalt esetben a jótállásból eredő jogok a 4. § (3) bekezdése szerint az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők. Ezen körülményre a vállalkozás a fogyasztási cikk átadásával egyidejűleg köteles felhívni a fogyasztó figyelmét.

4. § (1) A jótállásból eredő jogok – a (3) bekezdésben és a 3/A. §-ban foglalt kivétellel – a jótállási jeggyel érvényesíthetők, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

(2) A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

(3) A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

5. § (1) A fogyasztó a jótállás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

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

(3) Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak 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.

(4) Kicserélés iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

(5) Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(6) Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(7) Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(8) Az (5)–(7) bekezdés előírásai az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

6. § (1) A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

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

7. § Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

(7/A.) § E rendelet alkalmazásában gyártó: a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 4. § 8. pontjában meghatározott gyártó.

(7/B.) § (1) A 3–7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (részlet)

1. § (1) * E rendeletben foglaltakat kell alkalmazni, ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó a Polgári Törvénykönyv szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt (a továbbiakban: szavatossági igény) vagy jótállási igényt érvényesít.

(2) * E rendelet vállalkozásra vonatkozó szabályait a Polgári Törvénykönyv szerinti termékszavatossági igény vagy a szerződés teljesítéséért vállalt jótálláson alapuló igény érvényesítése esetén a dolog gyártójára is megfelelően alkalmazni kell.

2. § Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

3. § (1) Szavatossági igény érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítani. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének – a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló – módjára.

(2) A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja.

4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) * a fogyasztó nevét, címét,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

- d) a hiba bejelentésének időpontját,
e) a hiba leírását,
f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.
- (2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.
- (3) * A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
- (4) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- (5) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.
- (6) A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- (7) *
5. § * A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás 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.
6. § (1) Kijavításra vagy – a 4. § (5) bekezdése szerinti esetben – a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni
- a) a fogyasztó nevét és címét,
b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,
c) a dolog átvételének időpontját, továbbá
d) * azt az időpontot, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti.
- (2) Az (1) bekezdésben előírtak a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.
- (3) * Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit az 1. melléklet tartalmazza.
7. § (1) * Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen vagy a jótállási nyilatkozaton feltüntetett javítószolgálatnál kívánja bejelenteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.
- (1a) * A javítószolgálat köteles igazolható módon a vállalkozást értesíteni a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről.
- (1b) * A javítószolgálat köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást a megállapítást követő öt munkanapon belül:
- a) ha az ingó dolog első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható;
b) ha az ingó dolog javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről;
c) ha az ingó dolog javítása nem lehetséges harminc nap alatt.
- (2) A javítószolgálat a kijavítást az 5. §-ban előírtak betartásával köteles elvégezni.
- Hirdetés
- (3) A javítószolgálat a kijavítás iránti jótállási igény intézésekor a 6. § (1) bekezdésében foglaltak megfelelő alkalmazásával köteles eljárni.
8. § (1) * A 4–7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.
- (2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

7.4. Szavatosságot és jótállást kizáró okok

Az Felhasználó nem jogosult gyakorolni a Szavatossághoz és Jótálláshoz való jogát az alábbi minősített esetekben:

- a meghibásodás nem rendeltetésszerű üzembehelyezésből vagy használatból ered
- folyadék került a készülék belsejébe
- a készüléket helytelenül tárolták, kezelték, megrongálták vagy leejtették
- illetéktelen személy szétbontotta, javította
- a készülék szoftverét arra jogosulatlan személyek módosították
- a hiba nem hardver eredetű (helytelen kezelés, beállítás, 3. féltől származó szoftver vagy vírus az ok)
- a vásárlást igazoló bizonylaton, a jótállási jegyen, a készülékben tárolt és/vagy a hátlapon lévő sorozatszám nem egyezik vagy a gyári címke hiányzik vagy sérült,
- továbbá az akkumulátor 35%-ot meg nem haladó kapacitás vesztese esetén
- illetve a hibát elemi kár, természeti csapás okozta.

Beázásos, és töréses károkat strapabíró okostelefon készülékek esetében SEM tudjuk jótállás keretein belül kezelni!

(Nem tudjuk a törés, beázás körülményeit ellenőrizni, és pontosan milyen állapotban volt a készülék a sérülés pillanatában)

A készülék por-, cseppálló és vízlepergető. A vizsgálatokat kontrollált laboratóriumi körülmények között végezték, és a készülék a szabvány szerint IPXX besorolásra. (IP67, IP68)

Laboratóriumi környezetben nyugodt édes vízbe merítve tesztelik. Egy vízbe ejtés, hirtelen mozdulat a víz felszín alatt, akkora plusz nyomást okoz amit a szabvány szerint már nem visel el.

A por-, cseppállóság és vízlepergetés nem állandó jellegű körülményekre vonatkozik, és a készülék ellenálló képessége a szokványos használat során csökkenhet.

A használat során szerzett észre nem vett fizikai sérülések miatt a készülék teljesen el tudja veszíteni ellenálló képességét.

A védettség besorolások szerinti vízzel szembeni védeltsége kizárólag a készülék zárt hátlapja, valamint zárt csatlakozói esetén érvényes.

Zárt csatlakozók esetén a beázás a szabványnak megfelelő telefon esetén a nem rendeltetésszerű használat következménye.

A készülék strapabíró készülék, ami azt jelenti hogy megerősített felépítése ellenállóbb egy hagyományos okostelefonnál, tehát ha véletlenül leesik vagy vízbe esik, nagyobb eséllyel fogja sérülések nélkül elviselni, és nem garantálja hogy vandál módon való használat mellett minden fizikai behatást sérülés nélkül elvisel.

*A készülék általános használat mellett történő **telefonálásra** készült. Javasoljuk nem akció kameraként extrém fizikai körülményeknek kitéve használni.*

Jótállási igénnyel átadott, de a felsoroltak alá eső esetekben nem garanciális feltételekkel kezeljük az ügyet

7.5. Felelőség

A Felhasználó a honlapon saját felelősségére vásárol és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan károkért melyeket ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

7.6. Jótállási időn túli esetekben, Szervíz

Jótállási idő lejártá után, vagy a Jótállást kizáró esetekben az alábbi úton jár el a Szolgáltató.

Bevizsgáljuk a készüléket, és árajánlatot adunk a várható javítás költségéről a Felhasználónak, amennyiben nem fogadja el ajánlatunkat, a bevizsgálás költségeként 1 órányi szervíz óradíjat számolunk.

A költségekről és feltételekről a szervízzel kapcsolatban kérjük érdeklődjön elérhetőségeink egyikén.

7.7. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése

A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: SMARTCOM Kft.

Levelezési cím: 3400 Mezőkövesd, Jezsuiták tere 4.

Telefonszám: +36 70 360 50 70

E-mail cím: ugyfelszolgalat@scom.hu

8. Jogérvényesítési lehetőségek

8.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja

A Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: SMARTCOM Kft.

Levelezési cím: 3400 Mezőkövesd, Jezsuiták tere 4.

Telefonszám: +36 70 360 50 70

E-mail cím: ugyfelszolgalat@scom.hu

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.

A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

A Fgytv. 29 . § (11) bekezdése alapján a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a törvényben rögzített tartalommal és határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára.

8.2. Európai Unió online vitarendezési platform

Az internetes technológia lehetővé teszi az e-kereskedelem számára néhány új értékesítési módszer megvalósítását. Ez részben meg is magyarázza, hogy miért olyan nagy az érdeklődés az e-kereskedelem iránt világszerte.

Az unión belső piacának digitális dimenziója egyre inkább fontosabbá válik a fogyasztók és a kereskedők számára egyaránt. Egyre gyakrabban fordul elő, hogy a fogyasztók online vásárlásokat bonyolítanak le, és egyre több kereskedő kínálja termékeit az interneten. A megbízható és hatékony online vitarendezés elérhetővé válása nagyban elősegítené a fogyasztók bizalmának növelését. Így született meg az Európai Parlament és a Tanács 2013/524/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről. Ez a rendelet az unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére alkalmazandó.

A 2013/524/EU rendelet fő célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása azáltal, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljáráson kívüli online rendezését.

A 2013/524/EU rendelet 5. cikke szerint az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják megoldani. A platform tulajdonképpen egy website, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az unió valamennyi hivatalos nyelvén.

Az online vitarendezésnek négy lépése van:

1. Panasz benyújtása
2. A vitarendezési testület kiválasztása közös megegyezéssel
3. Panaszkezelés a vitarendezési testület által
4. Eredmény és a panasztételi eljárás lezárása

Az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokat egy elektronikus űrlap kitöltésével kell megtenni. Ha a panaszok benyújtására szolgáló űrlapot nem töltjük teljesen ki, a panaszos felet értesítik, hogy a panaszt nem lehet tovább feldolgozni mindaddig, amíg a hiányzó információkat meg nem adjuk.

Az online vitarendezési platform automatikusan és haladéktalanul továbbítja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételeéről a felek megállapodtak.

Az az alternatív vitarendezési fórum, amelyre a panaszt továbbították, tájékoztatja a feleket arról, hogy a 2013/11/EU irányelv 5. cikke (4) bekezdésével összhangban hozzájárul vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon.

A vitarendezési fórum (pl. békéltető testület, mediátorok), amely beleegyezett, hogy a jogvitával foglalkozzon, tájékoztatja a feleket az eljárási szabályzatáról, valamint adott esetben az adott vitarendezési eljárás költségeiről.

Az eljárás nem követeli meg a felek vagy képviselőik fizikai jelenlétét, kivéve ha az eljárási szabályok előírják ennek lehetőségét, és a felek beleegyeznek.

Minél nagyobb hatékonyság elérése érdekében, az alternatív vitarendezési eljárás eredményét a panasz teljes anyagának az alternatív vitarendezési fórumhoz történő beérkezését követő 90 naptári napon belül közzé kell tenni a felek számára. Különösen az összetett jogviták esetében az alternatív vitarendezési fórum a 90 naptári napos időtartamot saját belátása szerint meghosszabbíthatja. A határidő meghosszabbításáról tájékoztatni kell kötelező módon a feleket.

Az unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie.

A platform **[itt elérhető.](#)**

A szabályozó rendelet és a részletek **[itt elérhető.](#)**

Az online vitarendezés egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő megoldást kínál az internetes ügyletekből fakadó vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezésére.

8.3. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződnek, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése a következő elérhetőségeken van lehetősége:

- **<http://www.bekeltetes.hu>**

- Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testülete

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 46/328-539

- Panasztétel a helyi Jegyzőnél:

Önkormányzati Hivatal Jegyzője

3400 Mezőkövesd, Mátyás király út 112.

Telefon: 49/511-540

- Panasztétel általános fogyasztóvédelmi hatóságnál:

A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező kormányhivatalok listája:

<https://kormanyhivatalok.hu/>

A választott megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi osztályán tehet panaszt.

Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyei kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztálya:

E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Telefon: 06 46 795 779

Cím: 3527 Miskolc, József Attila u 20.

- Bírósági per esetén a Fogyasztó által választott bíróságon:

<https://birosag.hu/>

- Panasztétel ügyészsegeni:

<https://ugyeszseg.hu>

<https://ugyeszseg.hu/elerhetosegek/ugyeszsegek/jarasi-ugyeszsegek/>

9. Egyéb

9.1. ÁSZF, árak módosítása

A Szolgáltató jelen ÁSZFet, a honlapon forgalmazott termékek árait és egyéb feltüntetett árakat nem visszamenőleges hatállyal bármikor módosíthatja, a módosítás a honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

9.2. Technikai korlátok

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

9.3. Adatvédelmi szabályzat

A szolgáltató adatvédelmi szabályzata a következő címen érhető el: **http://www.scom.hu/shop_help.php?tab=privacy_policy**

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2014.09.29.

Utolsó módosítás: 2025.03.21.