

## **Általános szerződési és felhasználói feltételek**

(A dokumentum letöltése/nyomtatása: [ITT](#))

### **1. A webáruház üzemeltetője**

A <https://www.kisgeponline.hu/> internetcímen elérhető webáruházat a

#### **KOLMER Rögzítéstechnika Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: KOLMER Rögzítéstechnika Kft.

Cégjegyzékszám: 03-09-110997 - Kecskeméti Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 13129671-2-03

Székhely: 6000 Kecskemét, Mártírok útja 66.

Telephely: 6000 Kecskemét, Benczúr Gyula u. 31.

Üzleti tevékenység helye: 6000 Kecskemét, Benczúr Gyula u. 31.

Telefon: +36 76 504 124

E-mail: [vevoszolgalat@kolmer.hu](mailto:vevoszolgalat@kolmer.hu)

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

#### **Szolgáltató bankszámla adatai:**

Számlavezető pénzintézet: CIB Bank Zrt.

Pénzforgalmi jelzőszám: 10700103-75498236-51100005

IBAN: HU76 1070 0103 7549 8236 5110 0005

SWIFT kód: CIBHHUHB

#### **Szolgáltató kereskedelmi tevékenységét nyilvántartásba vette:**

13201/2020. számon Kecskemét Vármegyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztály

#### **Kamarai regisztrációs szám:**

BA13129671 - Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara

### **2. Ügyfélszolgálat**

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

#### **2.1. Személyesen**

A Szolgáltató 6000 Kecskemét, Benczúr Gyula utca 31. szám alatt található üzletében az üzlet nyitva tartása alatt hétfőtől péntekig 07.30 órától 16.30 óráig.

## 2.2. Telefonon

Telefonszám: +36 76 504 124 - a hívás **nem** emelt díjas!

Elérhető hétfőtől péntekig 08.00 órától 16.00 óráig, szombaton 08.00 órától 12.00 óráig.

## 2.3. E-mail-ben

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

Az ilyen úton érkező e-mail-ekre a Szolgáltató az érkezéstől számított 2 munkanapon belül válaszol.

## 3. A magyar jog kikötése

3.1. A fent meghatározott internetcímen elérhető webhelyet (a továbbiakban: webhely) üzemeltető Szolgáltató Magyarországról nyújtja szolgáltatását, a szolgáltatás Magyarországra irányul. A szolgáltatás nyújtására, Szolgáltatóra, valamint a Felhasználókra e szerződés keretein belül a magyar és az európai jog alkalmazandó, különös tekintettel

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) 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,
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényre,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletre,
- 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. rendeletre,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényre,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényre,
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletre,
- a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendeletre
- és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletre.

3.2. Jelen általános szerződési és felhasználói feltételekben (a továbbiakban: szerződési

feltételek vagy ÁSZF) említett időpontok, időintervallum megjelölések a közép európai idő szerint értendők.

3.3. A jelen szerződési feltételekben említett munkanapok, munkaszüneti- és ünnepnapok alatt a magyar munkanapokat, munkaszüneti- és ünnepnapokat kell érteni.

#### **4. Általános szerződési és felhasználói feltételek hatálya és alanyai**

4.1. Jelen szerződési feltételek a webhelyen elérhető szolgáltatásokra, a webhely felhasználására, a webhelyen működő webáruházban megrendelhető termékek adásvételére vonatkoznak.

4.2. A szerződés felei:

4.2.1. A fent azonosított Szolgáltató, mint a webhely üzemeltetője és a termékek eladója.

4.2.2. Felhasználó: a webáruházból terméket megrendelő vásárló, valamint a webhely weboldalait meglátogató személy. Felhasználó lehet minden jogképes természetes és jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, ideértve a külföldi jogalanyokat is, amennyiben az itt megfogalmazott szerződési feltételeket elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A jelen szerződési feltételek keretében kötendő szerződést cselekvőképtelen személy, vagy korlátozottan cselekvőképes személy a Ptk. szabályai szerint kötheti meg.

4.2.3. Fogyasztó: az a természetes személy Felhasználó, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljárva 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, 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.

4.3. A szerződési feltételek a webhelyen történő elhelyezéstől hatályos, és határozatlan időre szól.

## **5. A távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződésre vonatkozó általános tájékoztatás**

5.1. A webáruházban megrendelhető termékek lényeges tulajdonságairól Felhasználó a megrendelést megelőzően a webáruház termékek tulajdonságait leíró oldalain tájékozódhat.

5.2. A Szolgáltató a webáruház felületén kizárólag termékeket forgalmaz, szolgáltatás megrendelésére nincs lehetőség.

5.3. A szerződéskötés nyelve magyar.

5.4. A webhelyen leadott megrendelések ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek, a Felhasználó részéről fizetési kötelezettséget vonnak maguk után.

5.5. Szolgáltató a megrendelés megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül köteles visszaigazolni. Ha a visszaigazolás nem érkezik meg Felhasználóhoz 48 órán belül, akkor Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

5.6. A megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja, és a későbbiekben nem lesz írásban hozzáférhető.

5.7. Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így az nem áll rendelkezésre nála.

5.8. Felhasználó a megrendelés elküldése előtt a megrendelés lépései során tájékoztatást kap az aktuális fuvarozási díjakról és esetleges fuvarozási korlátozásokról, valamint a lehetséges fizetési módokról.

5.9. A szerződési feltételeket és a jogszerű tájékoztatáshoz szükséges dokumentumokat Felhasználó a megrendelésének e-mail útján történő visszaigazolásához csatolt dokumentumként megkapja, a megrendelésének beérkezésekor aktuális tartalommal. Ezen felül a szerződési feltételeket és tájékoztatókat Felhasználó a dokumentumok címe alatt található link - "(A dokumentum letöltése/nyomtatása: ITT)" - használatával menthető formátumban letöltheti és/vagy kinyomtathatja, valamint az aktuális állapotában mindig elérhető a webhelyen.

## **6. Regisztráció**

6.1. A regisztráció ingyenes.

6.2. A regisztrációt a Felhasználó a webhelyen található a „BELÉPÉS” feliratú, majd a „Hozz létre saját fiókot” feliratú gombra kattintással, ezt követően a megjelenő adatlap kitöltését követően, a jelen szerződési feltételek elfogadásával és az adatkezelési nyilatkozat bejelölésével, végül a „REGISZTRÁCIÓ” feliratú gombra kattintással hajthatja végre. Felhasználónak a regisztráció folyamatában lehetősége van a hírlevélre történő

feliratkozásra vonatkozó szövegrész melletti jelölőnégyzetre kattintással feliratkozni a hírlevél szolgáltatásra. A Felhasználónak lehetősége továbbá a webhelyen regisztrálni megrendelés leadását követően megjelenő „Mentse el adatait a következő vásárláshoz!” felirat alatt a „jelszó” feliratú mezőbe a használni kíván jelszó megadását követően, a jelen szerződési feltételek elfogadásával és az adatkezelési nyilatkozat bejelölésével, majd a „REGISZTRÁCIÓ” feliratú gombra kattintással, továbbá lehetősége van a „BELÉPÉS” feliratú gombra, majd a belépésre használt felülettől függően a "Google belépés", illetve a „Facebook belépés” feliratú gombra kattintást követően a Google, illetve Facebook közösségi oldalra történő belépéssel közösségi regisztrációra.

6.3. Az érvényes regisztrációhoz Felhasználónak valós adatokat és elérhetőségeket kell megadnia. Amennyiben megállapítást nyer, hogy valótlan adatokkal történt a regisztráció, Szolgáltató jogosult azt törölni. Utóbbi esetben Szolgáltatót nem terheli felelősség az esetleges következmények miatt.

6.4. Szolgáltató az érvényes regisztrációt is törölheti a következményekért való felelőssége nélkül, amennyiben a törölt Felhasználó rosszhiszeműen használta fel a webhelyet, vagy más módon megszegte a jelen szerződési feltételeket.

6.5. A regisztráció fenti okokból történő, Szolgáltató általi törlése a mindkét Fél által már teljesített megrendeléseket nem érinti. Ugyanilyen okból történő törlés esetén, amennyiben Szolgáltató még nem kezdte meg a teljesítést akkor egyoldalúan eldöntheti, hogy teljesíti-e azt, feltéve, hogy a törlés oka ezt nem akadályozza. Amennyiben a fenti okokból nem teljesíti a megrendelést és Felhasználó már fizetett, Szolgáltató visszafizeti a Felhasználó által fizetett összeget. Ha a Felhasználó törlés okát jelentő magatartása kárt okozott Szolgáltatónak, utóbbi jogosult visszatartani a kár összegét a visszafizetés összegéből.

6.6. Felhasználó a regisztrációjának törlését bármikor kezdeményezheti a Szolgáltatónak küldött e-mail üzenettel, melyet Szolgáltató késedelem nélkül - de legfeljebb 10 napon belül - végrehajt.

6.7. A regisztráció törlését teheti szükségessé Felhasználó - regisztráció céljából kezelt - személyes adatainak törlését eredményező, vagy ilyen célú felhasználását megtiltó összes adatkezeléssel kapcsolatos kérelme. Ezekről Felhasználó bővebben az adatkezelési tájékoztatóban olvashat.

6.8. A regisztráció Felhasználó fentiek szerinti kérelmeire történő törlése nem érinti az általa korábban érvényesen leadott megrendelések teljesítését.

6.9. A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért a Felhasználó felelős. Amennyiben a Felhasználó tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.

Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak

megfelelőek legyenek.

Amennyiben a Felhasználó elfelejti jelszavát, a Szolgáltató felé ezt jelezve módja van új jelszó beállítására.

## **7. A vételár meghatározása**

7.1. A termékek aktuális árainról a webáruház termékek tulajdonságait bemutató oldalain tájékozódhat Felhasználó.

7.2. A termékeknél feltüntetett vételárak bruttó fogyasztói árak, tehát minden termékénél a fizetendő vételár adóval megnövelt teljes összege látható.

7.3. A vételár mindig forintban (HUF) értendő.

7.4. Az árak a szállítási költséget nem tartalmazzák.

7.5. Szolgáltató csomagolási költséget nem számít fel.

7.6. A megrendelések visszaigazolásában mindig a ténylegesen fizetendő bruttó fogyasztói ár és az esetleges egyéb költségek is teljes, fizetendő összegükben szerepelnek.

7.7. A webáruház weboldalain látható termékek árai változtatásának jogát Szolgáltató fenntartja. Az árváltozás a már megrendelt, és Szolgáltató által a megrendelés elfogadásáról szóló e-maillal visszaigazolt termékek árát nem befolyásolja.

7.8. Amennyiben a webhely felületén mindenki számára nyilvánvaló tévedés miatti hibás ár (pl. „0” vagy „1” Ft-os ár, vagy az adott termék mindenki számára nagyságrendileg nyilvánvaló árkategóriájától nagyságrendben eltérő, pl. 10.000 Ft. helyett 1000 vagy 100 Ft-os nagyságrendű ár) kerül feltüntetésre, akkor Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni, ez esetben a hibás árú termékre vonatkozóan nem jön létre szerződés. A Szolgáltató felajánlhatja a helyes áron történő értékesítést, amelynek ismeretében az adott ügylettel érintett Felhasználó új megrendelés leadásával helyes áron megrendelheti a terméket. Felhasználó elektronikus úton leadott megrendelése a vásárlásra történő ajánlattételnek számít, amit még nem köteles teljesíteni a Szolgáltató. Az első, automatikusan küldött visszaigazolás csak a megrendelés beérkezésének tényét tanúsítja. A megrendelés elfogadására mindig a második, nem automatikusan kiküldött visszaigazolásban kerül sor, ezzel jön létre a szerződés. A hibás árfeltüntetés esetén a második visszaigazolás kiküldése, ezzel a megrendelés elfogadása előtt kerül sor a helyes ár egyeztetésére.

## **8. A megrendelés leadásának módja és lépései, a szerződés létrejötte**

### **8.1. A termék kiválasztása**

8.1.1. Felhasználó a webáruház termékek adatait tartalmazó oldalain ismerheti meg a termékek lényeges tulajdonságait.

8.1.2. A webhelyen történő keresés eredményeként megjelenő találati listában nem történik szponzorált termékek előre sorolása, illetve fizetett hirdetések megjelenítése.

8.1.3. A megrendelni kívánt termék adatlapján található „KOSÁRBA RAKOM” feliratú gombra kattintással virtuális kosárba helyezheti a terméket a Felhasználó.

8.1.4. Amennyiben Felhasználó több terméket kíván megrendelni, a fentiek szerint eljárva több terméket helyezhet a kosárba.

8.1.5. Ha a megrendelés előtt a termékkel kapcsolatban kérdés merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálatára készséggel áll Felhasználó rendelkezésére (elérhetőségek: fentebb az "Ügyfélszolgálat" cím alatt).

## **8.2. A megrendelés leadása és visszaigazolása, a szerződés létrejötte**

8.2.1. Felhasználó a megrendelését online, a webáruházban adhatja le, az alábbiak szerint.

8.2.2. A megrendelés leadásának nem feltétele a regisztráció.

8.2.3. Felhasználó a termékek kiválasztása és kosárba helyezése után a fejlécen található bevásárlókocsit ábrázoló ikonra kattintva megtekintheti a kosár tartalmát. Az ikon mellett látható továbbá a megrendelni kívánt termékek darabszáma, valamint azok teljes vételára.

8.2.4. A kosár tartalmát mutató oldalon Felhasználónak lehetősége van a kiválasztott termékek darabszámát jelölő szám átírásával a kívánt darabszámon módosítani, illetve a „TÖRLÉS” feliratú gombra kattintással a kosárból ki is veheti az adatott terméket.

8.2.5. Ezt követően a „TOVÁBB A PÉNZTÁRBA” feliratú gombra kattintást követően az e-mail cím, vezetéknev, keresztnév, telefonszám megadása szükséges. A Felhasználónak itt lehetősége van a hírlevélre történő feliratkozásra vonatkozó szövegrész melletti jelölőnégyzetre kattintással feliratkozni a hírlevél szolgáltatásra.

8.2.6. Amennyiben a Felhasználó rendelkezik kedvezményre jogosító kuponnal, lehetősége van a „Kupon megadása” felirat alatti „Kuponkód” feliratú mezőbe a megfelelő kód beírását, majd a „Beváltás” feliratú gombra kattintást követően kedvezményének igénybevitelére.

8.2.7. A „Tovább a szállítási módokhoz” feliratú gombra kattintva a Felhasználó ki tudja választani a szállítási módot. A szállítási mód mellett megjelenik a szállítási költség is. A „Házhozszállítás futárszolgálat” szállítási mód kiválasztása esetén a szállítási cím megadása szükséges.

8.2.8. A „Tovább a fizetési módokhoz” feliratú gombra kattintva a Felhasználó részére a

fizetési mód kiválasztása, továbbá számlázási adatok megadása szükséges. Amennyiben a szállítási adatok eltérnek a számlázási adatoktól az „Új számlázási címet adok meg” felirat melletti kör bejelölésével a Felhasználónak lehetősége van számlázási címtől eltérő szállítási cím megadására.

**FIGYELEM!** Adószámmal rendelkező adóalanyként (pl. gazdálkodó szervezet, egyéni vállalkozó, őstermelő, stb.) történő vásárlás esetén a cégnév/név, adószám és számlázási cím megadása kötelező. Az adatok helyességéért, a valós adatok megadásáért pedig a vásárló adóalany nevében eljáró személy tartozik felelősséggel.

8.2.9. A „Tovább az összegzéshez” feliratú gombra kattintva a megrendelés összesített adatai láthatók, a teljes megrendelés összesített fogyasztói ára, valamint a fizetendő szállítási vagy esetleges egyéb költségek bruttó összege; tehát a Felhasználó által fizetendő összes költség.

#### **8.2.10. Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:**

8.2.10.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelkor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.

8.2.10.2. A regisztrált Felhasználó a személyes adatait a megrendelés folyamatában a megrendelésre vonatkozóan módosíthatja. A regisztrációs adatait a webhelyre belépést követően az „Üdvözljük” feliratú gombra, majd a „Fiókadatok módosítása” feliratú gombra kattintással megjelenő személyes profiljának oldalán van lehetősége módosítani.

8.2.10.3. A kosár tartalma, megrendelés adatai, paraméterei bármikor ellenőrizhetők, változtathatók, vagy akár törölhetők a megrendelés elküldéséig, a megrendelés folyamatában fentiek szerint megjelenő oldalakon visszalépéssel és az adatok módosításával, újabb bevitelével az ÁSZF jelen fejezetének eddigi pontjaiban írtak szerint. Visszalépésre a böngésző visszalépés gombjára kattintással, illetve a webáruház megrendelés lépéseit mutató oldalainak tetején látható folyamatábrán megnevezett megrendelési fázisokra kattintva van lehetőség.

8.2.11. Felhasználó a megrendelés fenti adatainak ellenőrzését és az esetleges adatbeviteli hibák javítását követően, a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat bejelölésével és a „MEGRENDELEM” feliratú gombra kattintással adhatja le érvényesen megrendelését.

8.2.12. A Felhasználó a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséggel jár.

8.2.13. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa on-line megrendelése során megadott e-mail címére. A visszaigazolás tartalmazza a Felhasználó által fizetendő vagy online fizetés esetén fizetett teljes összeget. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A visszaigazolás akkor tekintendő a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik (tehát az e-



mail fiókjába történő beérkezéssel). A megrendelés itt írt visszaigazolásával még nem jön létre a termék megvásárlására vonatkozó szerződés, ez a visszaigazolás Szolgáltató részéről még nem számít a megrendelés elfogadásának.

8.2.14. A megrendelések feldolgozása minden munkanapon közép európai idő szerint 08.00 órától 15.00 óráig történik. Ha a megrendelés ebben az időintervallumban érkezik be, a beérkezés időpontjától számított 24 órán belül kerül feldolgozásra. Amennyiben a megrendelés a fenti időintervallumon kívül érkezik Szolgáltatóhoz, azt a beérkezést követő első feldolgozási időszak kezdetén – előre fizetés esetén a fizetendő összeg Szolgáltató bankszámlájára érkezésének időpontját követő első feldolgozási időszak kezdetén – kell Szolgáltatóhoz érkezettnek tekinteni és attól az időponttól számított 24 órán belül kerül feldolgozásra.

8.2.15. A megrendelés feldolgozása megkezdését követően Szolgáltató – megrendelés elfogadása esetén – e-mail útján tájékoztatja Felhasználót a megrendelés elfogadásáról. A termék megvásárlására vonatkozó szerződés a Szolgáltató erről szóló e-mail üzenetének Felhasználóhoz történő megérkezésével jön létre.

8.3. A regisztráció Felhasználó megrendelését követő kérelmére történő törlése nem érinti az általa korábban érvényesen leadott megrendelések teljesítését.

8.4. Ha Felhasználó a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatainak törlését a teljesítés előtt kéri, vagy azok ilyen célú felhasználása ellen tiltakozik, abban az esetben Szolgáltató nyilatkoztatja a megrendeléstől való elállási szándékáról.

## **9. A megrendelés utólagos korrigálása**

9.1. Amennyiben Felhasználó változtatni szeretne a már leadott megrendelésén, vagy helytelen adatokat adott meg, azt mielőbb jeleznie kell az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Fontos, hogy ezt haladéktalanul tegye meg, hogy a teljesítés megkezdése előtt Szolgáltató korrigálhassa a megrendelést.

9.2. A megrendelés korrigálása esetén Szolgáltató a megrendelésről új visszaigazolást küld a módosított tartalommal, melynek értelmében a módosításnak megfelelően jön létre, illetve – a már korábban elfogadott hibás megrendelés esetén – módosul a vásárlásra vonatkozó szerződés.

9.3. Szolgáltató utólagos korrigálás esetén eljárhat úgy is, hogy törli a Felhasználó hibásan leadott megrendelését, és új megrendelés leadását kéri. Erről külön egyeztet az érintett Felhasználóval.

## **10. Fizetési feltételek**

10.1. Lehetséges fizetési módok:

### **10.1.1. Banki átutalással történő előre fizetés:**

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó kiválaszthatja ezt a fizetési módot. Az átutalás teljesítéséhez szükséges adatokat a megrendelés beérkezését visszaigazoló e-mail tartalmazza.

Ez a fizetési mód a választott kézbesítési módtól függetlenül vehető igénybe.

### **10.1.2. Bankkártyás online fizetés:**

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott, online fizetési szolgáltató szolgáltatásával történő előre fizetés.

Az online bankkártyás fizetési szolgáltatást a K&H Bank Zrt. biztosítja a BIG FISH Payment Services Kft. közreműködésével. A szolgáltatás használata során Felhasználó bankkártyával fizethet.

A bankkártyával történő fizetés során a fizetéshez használt bankkártya adatait Felhasználó a K&H Bank Zrt. részére adja meg a BIG FISH Payment Services Kft. közreműködésével. A BIG FISH Payment Services Kft. a fizetési tranzakciókhoz szükséges adatkommunikáció lebonyolításában működik közre, biztosítja a Szolgáltató és a fizetési szolgáltató informatikai rendszere közötti integritást.

Az adatbiztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. Szolgáltató a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg Felhasználótól, a fizetési szolgáltató pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges bankkártya adatokat a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A bankkártyás fizetéshez az internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. Az SSL, a Secure Sockets Layer elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. A felhasználó által használt böngészőprogram az SSL segítségével a bankkártya adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el fizetési szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

Az online fizetés további feltételeiről a fizetési szolgáltató szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a kifizetést megelőzően a fizetési szolgáltató felületén, ahová a megrendelés folyamatában átirányításra kerül.

Ez a fizetési mód a választott kézbesítési módtól függetlenül vehető igénybe.

### **10.1.3. Utánvétel kiszállítás esetén:**

A megrendelés elküldésének folyamatában a Felhasználó által kiszállítással történő kézbesítési mód esetén kiválasztott, utánvétellel történő fizetés. Felhasználó a kézbesítéskor a futárszolgálat munkatársánál készpénzzel vagy bankkártyával fizethet.

A futárszolgálatnál történő fizetés további feltételeiről a GLS General Logistics Systems Hungary Kft., a DPD Hungária Kft., illetve a Raben Trans European Hungary Kft. szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a GLS General Logistics Systems Hungary Kft., a DPD Hungária Kft., illetve a Raben Trans European Hungary Kft. szolgáltató online felületén (lentebb részletezve).

MPL (Magyar Posta Zrt.) futárszolgálattal történő kiszállítás esetén nincs lehetőség utánvételes fizetésre.

#### **10.1.4. Utánvétel személyes átvétel esetén:**

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott, utánvétellel történő fizetés.

Szolgáltató biztosítja a Felhasználónak a termék személyesen történő átvétel lehetőségét a Szolgáltató üzletében, 6000 Kecskemét, Benczúr Gyula u. 31. szám alatt az üzlet nyitva tartása alatt.

Ez esetben Felhasználó a helyszínen készpénzzel, illetve bankkártyával fizethet.

#### **10.1.5. Utánvétel GLS Csomagpont esetén:**

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott GLS CsomagPontra történő kézbesítéssel, utánvétellel történő fizetés.

Felhasználó a kézbesítéskor a GLS CsomagPontnál készpénzzel vagy a kiválasztott üzlettől függően bankkártyával fizethet.

A GLS CsomagPontnál történő fizetés további feltételeiről a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. szolgáltató felületén (lentebb részletezve).

A megrendelt termék GLS CsomagPont üzletben történő leadását követően a Felhasználónak 5 munkanap áll rendelkezésére a csomag átvételére.

10.2. Amennyiben Szolgáltató a már kifizetett megrendelést a saját érdekkörében felmerült oknál fogva mégsem tudja teljesíteni, az akadály felmerülésétől számított 14 napon belül a Felhasználó részére az általa a megrendeléssel kapcsolatban fizetett teljes összeget visszatéríti.

## **11. Teljesítési határidő és szállítási feltételek**

### **11.1. Teljesítési és szállítási határidő**

11.1.1. A megrendelt terméket Szolgáltató a megrendelés elfogadásáról szóló visszaigazolásban szereplő határidőn belül szállíttatja ki a Felhasználó által a megrendelés során megadott szállítási címre.

11.1.2. Raktáron lévő termék megrendelése esetén a megrendelés beérkezésének napját követő munkanapon kerül átadásra a fuvarozónak, aki (a választott futárszolgálattól, illetve kézbesítési módtól függően) 1-4 munkanapon belül kézbesíti azt.

11.1.3. Amennyiben az áru a megrendelés leadásakor nincs raktáron, a termék a

megrendelés beérkezésének napját követő 14 napon belül kerül átadásra a fuvarozónak, aki (a választott futárszolgálattól, illetve kézbesítési módtól függően) 1-4 munkanapon belül szállítja azt ki.

11.1.4. Amennyiben Szolgáltató nem tudja teljesíteni a fentiek szerinti határidőn belül a megrendelést, akkor a teljesítési akadály beállításáról annak felmerülését követően haladéktalanul értesíti Felhasználót.

11.2. Fuvarozók:

#### **11.2.1. GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

Céggjegyzékszám: 13-09-111755

Adószám: 12369410-2-44

Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Postacím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Telefon: +36 29 886 670

Fax: +36 29 886 610

E-mail: [info@gls-hungary.com](mailto:info@gls-hungary.com)

Webhely: <https://gls-group.eu/HU/hu/home>

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladást követő munkanapon kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. honlapján elérhető „Általános üzleti feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://gls-group.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek/>).

A General Logistics Systems Hungary Kft. futárszolgálattal történő kiszállítás választása esetén a "Rugalmas kiszállítás SMS és Email értesítésről részletesen" felirat alatt olvasható további feltételek is a szerződés részévé válnak.

#### **11.2.2. DPD Hungária Futárpostai, Csomagküldő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: DPD Hungária Kft.

Céggjegyzékszám: 01-09-888141

Adószám: 13034283-2-41

Székhely: 1134 Budapest, Váci út 33. A épület 2. em.

Postacím: 1134 Budapest, Váci út 33. A épület 2. em.

Telefon: +36 1 501 6200

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

Webhely: <https://www.dpd.com/hu/>

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított 2 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket

Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a DPD Hungária Kft. honlapján elérhető „Általános üzleti feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://www.dpd.com/hu/hu/aszf/>).

### 11.2.3. Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: Magyar Posta Zrt.  
Cégjegyzékszám: 01-10-042463  
Adószám: 10901232-2-44  
Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.  
Postacím: 1540 Budapest  
Telefon: +36 1 767 8282  
E-mail: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)  
Webhely: <https://www.posta.hu/>

Fuvarozó a feladástól számított 4 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a Magyar Posta Zrt. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/>).

### 11.2.4. Raben Trans European Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: Raben Trans European Hungary Kft.  
Cégjegyzékszám: 13-09-077789  
Adószám: 10225912-2-44  
Székhely: 2330 Dunaharaszti, Jedlik Ányos u. 31.  
Postacím: 2330 Dunaharaszti, Jedlik Ányos u. 31.  
Telefon: +36 24 502 065  
E-mail cím: [hungary.info@raben-group.com](mailto:hungary.info@raben-group.com)  
Webhely: <https://magyarország.raben-group.com/>

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított 2 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a Raben Trans European Hungary Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://magyarország.raben-group.com/uegyfelzona/altalanos-szerzodesi-feltetelek/>).

## 11.3. Csomagpont:

### 11.3.1. GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.  
Cégjegyzékszám: 13-09-111755  
Adószám: 12369410-2-44  
Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.  
Postacím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Telefon: +36 29 886 670  
Fax: +36 29 886 610  
E-mail: info@glshungary.com  
Webhely: <https://glshungary.com>

(a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított 2 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a Felhasználó által kiválasztott GLS CsomagPont szolgáltatásra szerződött üzletbe. A szállítással kapcsolatos további információkat a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://glshungary.com/altalanos-uzleti-feltetelek>).

### 11.3.2. Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: Magyar Posta Zrt.  
Cégjegyzékszám: 01-10-042463  
Adószám: 10901232-2-44  
Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.  
Postacím: 1540 Budapest  
Telefon: +36 1 767 8282  
E-mail: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)  
Webhely: <https://www.posta.hu/>

(a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított 4 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a Felhasználó által kiválasztott MPL CsomagPont szolgáltatásra szerződött üzletbe. MPL (Magyar Posta Zrt.) csomagpontra történő kézbesítés esetén nincs lehetőség utánvételes fizetésre. A szállítással kapcsolatos további információkat a Magyar Posta Zrt. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/>).

### 11.4. Csomagautomata:

#### **Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Rövidített név: Magyar Posta Zrt.  
Cégjegyzékszám: 01-10-042463  
Adószám: 10901232-2-44  
Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.  
Postacím: 1540 Budapest  
Telefon: +36 1 767 8282  
E-mail: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)  
Webhely: <https://www.posta.hu/>

(a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított 4 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a

Felhasználó által kiválasztott MPL csomagautomatába. MPL (Magyar Posta Zrt.) csomagautomatában történő kézbesítés esetén nincs lehetőség utánvételes fizetésre. A szállítással kapcsolatos további információkat a Magyar Posta Zrt. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/>).

11.5. Postán maradó küldemény:

### **Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Rövidített név: Magyar Posta Zrt.  
Cégjegyzékszám: 01-10-042463  
Adószám: 10901232-2-44  
Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.  
Postacím: 1540 Budapest  
Telefon: +36 1 767 8282  
E-mail: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)  
Webhely: <https://www.posta.hu/>

(a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított 4 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a Felhasználó által kiválasztott Postára. MPL (Magyar Posta Zrt.) Postán maradó küldemény kézbesítési mód választása esetén nincs lehetőség utánvételes fizetésre. A szállítással kapcsolatos további információkat a Magyar Posta Zrt. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/>).

11.6. A szállítás díja

11.6.1. A kiszállítás díjának a Felhasználó által fizetendő bruttó összegét a megrendelés elküldésének folyamata során ismerheti meg Felhasználó.

11.6.2. Túlméretes, illetve túlsúlyos csomag megrendelése esetén a megrendelt terméket a Raben Trans European Hungary Kft. szállítja ki a Felhasználó részére. Túlméretes csomagnak minősül a csomag, amennyiben meghaladja a 60 cm magasságot vagy 80 cm szélességet vagy 200 cm hosszúságot, túlsúlyosnak minősül a csomag, amennyiben meghaladja a 40 kg tömeget.

11.6.3. Túlméretes, illetve túlsúlyos termék megrendelése esetén a szállítási költségről szintén a megrendelés folyamatában tájékozódhat a Felhasználó.

11.7. A termék átvétele

11.7.1. **Átvételi késedelem.** A Felhasználó megrendelése nyomán létrejött szerződés alapján a Felhasználó kötelezettsége a termék(ek) árának, a kiszállítás díjának, és a megrendelés teljesítésével kapcsolatban a megrendelés leadása vagy véglegesítése előtt vele ismertetett esetleges egyéb költségek kifizetése, és a termék átvétele. Amennyiben Felhasználó úgy nem veszi át a terméket, hogy egyúttal nem jelenti be Szolgáltatónak az

indokolás nélküli elállási jogának gyakorlását, vagy a Szolgáltató teljesítésével kapcsolatos szavatossági kifogást, abban az esetben Szolgáltató az átvételi késedelem miatt a Ptk. 6:585. § (4) bekezdésére és a Ptk. 6:322. § (1) bekezdésére figyelemmel az át nem vett termékkel kapcsolatban felmerülő, vagyonkezeléssel járó szokásos költségeinek megtérítését igényelheti.

**Meghiúsult kézbesítés.** Amennyiben Felhasználó az általa megrendelt terméket indokolás nélküli elállási jog gyakorlása vagy szavatossági kifogás bejelentése nélkül nem veszi át a szállítás időpontjában - ideértve azt is, mikor Felhasználó a Fuvarozó kézbesítésre irányuló többszöri kísérlete ellenére sem elérhető, illetve átvételi pontra (pl. üzlethelyiség vagy csomagautomata) történő kézbesítési mód kiválasztása esetén a megrendelt terméket a kiválasztott átvételi ponton nem veszi át az arra biztosított határidőn belül - így meghiúsul a kézbesítés, a Szolgáltató jogosult a megrendelt árut harmadik személy számára értékesíteni. Ez esetben, amennyiben Szolgáltatóhoz visszaérkezik a termék és Felhasználó előre fizette a megrendelt termék vételárát, a vételárát Szolgáltató - a tranzakció költségének, illetve visszaszállítás költségének levonását követően - visszafizeti. A kiszállítás díja és az esetleges egyéb költségek nem számítanak bele a vételárba, azok ilyen esetben nem kerülnek visszafizetésre. Az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása vagy szavatossági kifogás bejelentése nélkül át nem vett termék Szolgáltatóhoz visszaszállításának díját Szolgáltató szintén jogosult levonni a visszatérítendő összegből. Amennyiben Felhasználó nem fizette ki előre a termék árát, és a fent írtak szerint nem veszi át a terméket, abban az esetben Szolgáltató követelheti a kiszállítás és visszaszállítás díját, valamint a teljesítésével kapcsolatban felmerült - és előre ismertetett - esetleges egyéb költségeket.

11.7.2. Jelen szerződési feltételek értelmezésekor szerződésszegésnek minősül az az eset, amikor a Felhasználó elállási jog gyakorlásának bejelentése nélkül nem veszi át az általa megrendelt terméket, valamint elállási szándékát sem jelzi a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató és a Felhasználó között ugyanis a webhelyen leadott megrendelést és annak elfogadásáról szóló visszaigazolást követően elektronikus úton kötött adásvételi szerződés jön létre. Ezen szerződés alapján a Felhasználó a vételár és a megrendelés teljesítése kapcsán megjelölt további költségek kifizetésére és, a dolog átvételére köteles, valamint köteles együttműködni a Szolgáltatóval és tájékoztatni őt minden olyan lényeges körülményről, ami a szerződés teljesítésével kapcsolatos (Ptk. 6:215. § és Ptk. 6:62. (1) §).

Amennyiben a Felhasználó nem veszi át a megrendelt terméket, úgy a Szolgáltató választása szerint:

- azonnali hatállyal felmondja a szerződést, vagy
- akár harmadszor vagy negyedszer is megkísérli a termék kiszállítását, abban az esetben, ha a második kiszállítási kísérlet sem vezetett eredményre és/vagy a Felhasználó nem működött együtt.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a fentiekben körülírt sikertelen ki-, és visszaszállítási költséget kötbéreként érvényesítse a Felhasználóval szemben.

Amennyiben a Felhasználó korábban már a megrendelt terméket - legalább kettő alkalommal - nem vette át (az elállási jog gyakorlását kivéve), vagy a termék nem kereste



jelzéssel érkezett vissza a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltató a vételár és a megrendelés teljesítése kapcsán megjelölt további költségek (különösen a szállítási költség) kiszállítási költségek előre történő megfizetéséhez kötheti a megrendelés teljesítését. A Szolgáltatónak jogában áll visszatartani a termék(ek) átadását, amíg meg nem győződik arról, hogy a Felhasználó a termék árát és a szállítási, valamint a teljesítéshez szükséges esetleges egyéb költségeket sikeresen megfizette az elektronikus fizetési megoldás igénybevételével (beleértve azt az esetet, amikor az átutalással történő fizetésfizetett termék esetén a Felhasználó tagállama szerinti pénznemben utalja át a vételárat, és az átváltás, valamint a banki költségek miatt a Szolgáltatóhoz nem érkezik meg a fentiek szerint meghatározott a vételár és a szállítási díj alapján meghatározott összeg). A Szolgáltató a fentiek szerint fizetett összeg vételár kiegészítésére hívja fel a Felhasználót, ha a termék árának és a kapcsolódó költségek megfizetésére nem teljes mértékben került sor.

11.7.3. A megrendelt termék(ek) mennyiségét, épségét és szükséges dokumentumok (számla) meglétét még a kézbesítés helyén és idején, az átvételkor ellenőrzi a Felhasználó, az esetleges kárt, hiányt, egyéb eltérést még akkor jelzi Fuvarozó felé. Amennyiben a Felhasználó kézbesítéskor bármilyen sérülést, eltérést tapasztal a kézbesített terméken, Fuvarozó a Felhasználó kérésére köteles tételesen átadni az árut és erről, valamint a terméken tapasztalt eltérésekről, sérülésekről a helyszínen jegyzőkönyvet felvenni. A szállítás közben a termékben keletkezett károkért a Felhasználó felé a termék Felhasználó részére történő átadásának időpontjáig Szolgáltató felel. Az átvételkor elvégzendő ellenőrzés Felhasználó általi elmulasztása ugyanakkor nem befolyásolja Felhasználó szavatossági jogait és az indokolás nélküli elállási jogát sem, azokat a 12. pontban írtak szerint ez esetben is ugyanúgy gyakorolhatja.

## **12. Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás, indokolás nélküli elállási jog**

### 12.1. Hibás teljesítés

12.1.1. Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

12.1.2. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

12.1.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó (a továbbiakban: Fogyasztó) vásárlása esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül a Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy egy éven belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli.

12.1.4. Fogyasztó esetén a Szolgáltató hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a Szolgáltató végezte el, vagy a Szolgáltató felelősségvállalása mellett végezték el, vagy az üzembe helyezést a Felhasználónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott üzembe

helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

12.1.5. Fogyasztó esetén ha az adásvételi szerződés szerint az árut a Szolgáltató helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a Szolgáltató felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a Szolgáltató által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

## 12.2. Kellékszavatosság

12.2.1. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint, Fogyasztó a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

12.2.2. Felhasználó - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Fogyasztó esetén az aránytalan többletköltség fennállásának megállapításakor a Szolgáltatónak figyelembe kell vennie valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Szolgáltató nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a Felhasználó által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Felhasználónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, úgy:

- a Fogyasztó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől elállhat, de a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki;
- a fogyasztónak nem minősülő Felhasználó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a Szolgáltató költségére kijavíthatja, illetve mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat.

12.2.3. Fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a Szolgáltató nem végezte el vagy megtagadta a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de nem vagy nem teljes mértékben viselte a kicserélt áru visszavételével kapcsolatos költségeket;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

12.2.4. Fogyasztó esetén az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak

összege megegyezik a Fogyasztónak szerződés szerű teljesítés esetén járó, valamint a Fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

12.2.5. Fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

12.2.6. Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

12.2.7. Ha a Fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

12.2.8. Fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

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

12.2.10. Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult - a Felhasználó - a felelős. Felhasználó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított egy év alatt évül el. A Fogyasztó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a Fogyasztó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított egy év alatt évül el.

12.2.11. Fogyasztói szerződés esetén a teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Fogyasztó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már a Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy a Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

12.2.12. A Szolgáltatónak az áru kijavítását vagy kicserélését - az áru tulajdonságaira és a Felhasználó által elvárható rendeltetésére figyelemmel megállapított - észszerű határidőn belül kell elvégezni. Az észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Felhasználó közölte a hibát a Szolgáltatóval.

12.2.13. A Felhasználónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. A szavatossági kötelezettség teljesítésével

kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

12.2.14. Fogyasztó esetén a Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét.

12.2.15. Ha a Felhasználó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy a Felhasználónak a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az érintett árut, és a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Felhasználó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

### 12.3. Termékszavatosság

12.3.1. Ingó dolog (termék) hibája esetén a Fogyasztó - választása szerint - a fentebb írt kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. A termékszavatossági jog csak a Fogyasztót illeti meg.

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

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

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

12.3.5. Fogyasztó termékszavatossági igényét kizárólag a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

12.3.6. A gyártó, illetve a Szolgáltató 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, illetve a Szolgáltatónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

12.3.7. Fogyasztó ugyanazon hiba miatt a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

## 12.4. Kötelező jótállás

12.4.1. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) alapján a Fogyasztó felé történő hibás teljesítés esetén a Szolgáltató bizonyos termékek értékesítése kapcsán jótállásra köteles.

12.4.2. A jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,
- 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

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

Ha a Fogyasztó a terméket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a termék átadásának napja.

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.

Amennyiben a megvásárolt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikk, és a törvény által előírt kötelező jótállás időtartama alatt a vásárolt termék meghibásodik, a Fogyasztó ugyanazokat az igényeket érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben, amelyeket a kellékszavatosság esetében. Így lehetősége van - a fentebb "Kellékszavatosság" alcím alatt írt sorrend szerint - kijavítást, kicserélést vagy árleszállítást kérni, illetve elállni a szerződéstől.

12.4.3. A jótállási igény érvényesítésének feltételei

A Fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószerelőnél közvetlenül is bejelentheti.

A Fogyasztó a jótállásból eredő jogait a rendelkezésére bocsátott jótállási jeggyel gyakorolhatja, a jótállási jegy szabálytalan kiállítására vagy a jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha a Fogyasztó az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a Fogyasztóval szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a Fogyasztó számára. Amennyiben az adott termékre ilyen speciális követelmények vonatkoznak, a megfelelő üzembe helyezéshez és/vagy üzemben tartáshoz szükséges információkat Szolgáltató a termék átadásával egyidejűleg a Fogyasztó rendelkezésére bocsátja.

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

12.4.5. Kifejezett írásbeli kötelezettségvállalás hiányában Szolgáltató nem garantálja, hogy az áru bármely, a Fogyasztó által elérni kívánt speciális célra alkalmas. Szolgáltatónak jogában áll a vásárolt termékkel kapcsolatos jelzett hibát felülvizsgálni szakszervizzel. Abban az esetben, ha a hiba a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, a javítási költség a Fogyasztót terheli. Nem terjed ki Szolgáltató jótállási kötelezettsége azokra az esetekre, ha a terméket arra illetéktelenek szétszerelték, burkolatát megbontották vagy felnyitották, szerkezeti felépítését megváltoztatták, továbbá azon meghibásodásokra, amelyek:

- helytelen beszerelésből,
- a nem rendeltetésszerű használatból,
- a helytelen üzembe helyezésből,
- az előírt karbantartás elmulasztásából,
- rongálásból keletkeztek.

12.4.6. Amennyiben a webhelyen megrendelt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikk, abban az esetben Szolgáltató a termék mellé jótállási jegyet mellékel vagy elektronikus jótállási jegyet küld a Fogyasztónak, illetve letöltés útján biztosítja annak hozzáférhetőségét. A Fogyasztó kérheti a jótállási jegy elektronikustól eltérő módon történő átadását. A Szolgáltató a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles. Ha a Szolgáltató 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. A jótállási jegyet olyan formában kell a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. A tartós fogyasztási cikkek felsorolását a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet melléklete tartalmazza. Az ezeken kívül eső termékek esetében nem áll fenn a jogszabály szerinti kötelező jótállási kötelezettség.

A Szolgáltató nem köteles jótállási jegy kiállítására, illetve a Fogyasztó részére történő átadására, amennyiben a fogyasztási cikk eladási ára nem haladja meg az 50.000. forintot. Ez esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlával vagy nyugtával – érvényesíthetők. Ezen körülményre a Szolgáltató a fogyasztási cikk átadásával egyidejűleg köteles felhívni a Fogyasztó figyelmét.

Amennyiben a fogyasztási cikk eladási ára nem haladja meg az 50.000. forintot, és Szolgáltató nem állít ki jótállási jegyet, abban az esetben köteles tájékoztatni a Fogyasztót:

- a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezéséről és típusáról, valamint – ha van – gyártási számáról,
- a Fogyasztó jótállásból eredő jogairól, azok érvényesíthetőségének határidejéről, helyéről és feltételeiről, továbbá

- arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a Fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.  
A tájékoztatót olyan formában kell megadni, ami a jótállási határidő végéig biztosítja annak jól olvashatóságát.

12.4.7. Amennyiben az első alkalommal történő javítás során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy termék nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a terméket nyolc napon belül kicserélni. Amennyiben erre nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a Fogyasztó által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni. Ez a rendelkezés nem vonatkozik az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre.

12.4.8. Amennyiben a jótállási időn belül három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik a termék – a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató 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. Ez a rendelkezés nem vonatkozik az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre.

12.4.9. Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a 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. Ez a rendelkezés nem vonatkozik az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre.

12.4.10. Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végezte, az üzembe helyezés napjától számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, akkor a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

12.4.11. Fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is

érvényesíthet. Ha viszont a Fogyasztó egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a Szolgáltató kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

## 12.5. Indokolás nélküli elállási jog

12.5.1. Fogyasztó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

12.5.2. Az elállási határidő

- a) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;
- b) több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi;
- c) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: amelyen a Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi;
- d) valamint a), b), és c) pontok esetében a Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

12.5.3. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni Szolgáltató elérhetőségeinek egyikére. Az elállási nyilatkozat bármilyen módon megtehető, akár szóban akár írásban.

Fogyasztó az elállási jog gyakorlásához felhasználhatja a következő linken letölthető nyilatkozatmintát is:

► [elállási nyilatkozatminta](#)

Illetve annak tartalmát innen kimásolhatja:

--

### **Elállási nyilatkozatminta**

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

Címzett: KOLMER Rögzítéstechnika Kft.  
Postacím: 6000 Kecskemét, Benczúr Gyula u. 31.  
E-mail: [vevoszolgalat@kolmer.hu](mailto:vevoszolgalat@kolmer.hu)

Alulírott ..... kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

A termék átvételének időpontja:



A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

--

12.5.4. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi írásbeli elállási nyilatkozatát, vagy a határidő utolsó napján szóban bejelenti azt. Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát az itt írtaknak megfelelő módon és határidőben gyakorolta.

12.5.5. A higiéniai csomagolással ellátott termékek esetén a termék higiéniai csomagolásának eltávolítását követően a Fogyasztó nem gyakorolhatja indokolás nélküli elállási jogát. A higiéniai csomagoláson kívüli, további csomagolás felbontása nem akadályozza az elállási jog gyakorlását. A higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében az elállási jog gyakorlását nem zárja ki a felbontott csomagolás és a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használat.

12.5.6. A termék visszaküldésének megszervezése és a visszaküldés költsége a Fogyasztót terheli. A termék visszajuttatása történhet személyesen is, az ügyfélszolgálatnál történő előzetes időpont egyeztetés után. Ha a Szolgáltató az árut üzlethelyiségben is értékesíti, és a Fogyasztó a Szolgáltató üzlethelyiségében személyesen gyakorolja indokolás nélküli elállási jogát, jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a Szolgáltatónak.

12.5.7. Az elállás elfogadása és az áru visszavétele után az elszámolás megtörténik, legfeljebb az elállás elfogadásától számított 14 napon belül. Elállás esetén Szolgáltató az elállással érintett termék vételárát és a kiszállítás költségét is köteles visszatéríteni a Fogyasztó részére.

12.5.8. Fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát:

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

## 12.6. Az elállás joghatásai

12.6.1. Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a termék Fogyasztóhoz

történő fuvarozásának költségét 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 visszatérítés során Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, és e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

12.6.2. Amennyiben több terméket rendelt meg a Fogyasztó, és azokat egyszerre vagy külön, de egyösszegű szállítási költség ellenében küldte ki neki a Szolgáltató, és a Fogyasztó nem mindegyik termék esetében él az indokolás nélküli elállási jogával, abban az esetben a következőképpen kerül visszatérítésre a kiszállítás költsége:

- amennyiben az összes termék kiszállításának költsége a konkrét esetben megegyezik azzal a kiszállítási költséggel, amit a Fogyasztó akkor fizetett volna, ha kizárólag az elállással érintett termék(ek)et rendeli meg, akkor a kiszállítás költségének teljes összege visszajár;

- amennyiben kevesebb lett volna a kiszállítás költsége kizárólag az elállással érintett termék(ek) megrendelése esetén, akkor csak ezt a kisebb összeget kell visszafizetni a Fogyasztó részére a kiszállítás költségének megtérítéseként.

12.6.3. Fogyasztó köteles Szolgáltató számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Fogyasztó viseli.

12.6.4. 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. Ez a rendelkezés csak a higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében értelmezhető.

### **13. Felelősség kizárása**

13.1. A Szolgáltatót jogszabály alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Szabadon dönt a Felhasználó megrendelésének elfogadásáról vagy visszautasításáról. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ebből eredő károkért.

13.2. Szolgáltató nem garantálja, hogy a termék megfelel a Felhasználó által tervezett bármilyen olyan célra, melyet a szerződés megkötéséig Felhasználó nem egyeztetett le a Szolgáltatóval, illetve egyeztetés során a Szolgáltató nem erősítette meg az alkalmasságát. A termék leírásában és útmutatójában írtak irányadók a felhasználást illetően, de a konkrét felhasználási körülményekből adódó eltérések miatt a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

13.3. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal olyan közvetlen és közvetett

károkért, amelyek a webhely rosszhiszemű felhasználásából vagy az internetszolgáltató elérhetetlenné válásából erednek. Szolgáltató nem vonható felelősségre technikai zavarokért, például elektromos vagy számítógépes hálózati kimaradásért. Tekintettel arra, hogy az Internet nyílt, biztonságosnak nem tekinthető hálózat, az elektronikus formában továbbított üzenetek, megrendelések Szolgáltatón kívül eső okból történő megsemmisülése, késedelmes megérkezése, egyéb hibája miatt beálló károk tekintetében Szolgáltatót nem terheli felelősség.

13.4. Szolgáltató a webhely felhasználásának lehetőségét bármikor, indokolás nélkül megszüntetheti az egyes Felhasználók számára, vagy az összes Felhasználóra nézve a webhely üzemeltetésének befejezésével. Ez esetben a már érvényesen leadott megrendeléseket és a Felhasználó egyéb kérelmeit teljesíti, más esetleges következményekért azonban nem felel.

13.5. Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető késedelemért, illetve egyéb problémaért, hibáért, az ezekből adódó károkért való felelősségét kizárja.

13.6. A webhelyen található külső hivatkozások követésével letöltött tartalom nem áll Szolgáltató befolyása alatt. Amennyiben azt az arra jogosult kéri, a linket Szolgáltató törli vagy módosítja. Az ilyen link használatával megjelenített vagy letöltött tartalmakkal kapcsolatban Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

## **14. Fórumszabályzat és moderálási alapelvek**

14.1. A webhelyen található terméket Felhasználó hozzászólás, valamint pontozás formájában értékelheti. A hozzászólásnak, pontozásnak nem feltétele a webhelyen történő regisztráció.

Hozzászólást bárki beküldhet, Szolgáltató nem vállal felelősséget a közzétett hozzászólások és bejegyzések általa nem felismerhető módon másokat sértő tartalmáért. Szolgáltató nem vállal felelősséget az egyes hozzászólásokban esetlegesen elhelyezett romboló jellegű programok, alkalmazások – például: vírusok, férgek, makrók, továbbá az egyéb, fel nem sorolt programok, alkalmazások – okozta károkért, bár lehetőségeihez mérten mindent megtesz ezek elkerülése, kiszűrése érdekében.

Szolgáltató a hozzászólásokat megjelenítés előtt moderálja.

### **14.2. Általános rendelkezések, adatvédelem**

Felhasználó hozzászólásai közzétételüket követően a többi felhasználó által láthatók oly módon, hogy általuk az adott hozzászóló nickneve beazonosítható, az általa hozzászólásában közzétett adatok megismerhetőek, így a Felhasználó személyazonossága is beazonosíthatóvá válhat. Ez azonban a Felhasználó saját felelősségi körébe tartozik, az ezzel kapcsolatos következményekért Szolgáltató nem vonható felelősségre.

Felhasználó a hozzászólásait nem teheti közzé más személy vagy jogi személy nevében,

valamint ezek nem lehetnek törvénybe ütköző, diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő, káros, obszcén vagy vallási, politikai nézetekkel kapcsolatos szövegek, nem sérthetik más személy magánéletét, nem lehetnek sértőek, vagy veszélyeztető hatásúak az azokat esetlegesen elolvasó kiskorúakra nézve. Nem tartalmazhatnak továbbá törvény vagy szerződés által védett tartalmakat, ipari titkokat és szellemi tulajdont sértő, továbbá számítógépes vírusokat terjesztő tartalmakat, illetve olyan tartalmakat, amely alkalmas lehet a Szolgáltató vagy harmadik személy jogainak és érdekeinek a bármilyen formában történő megsértésére.

Felhasználó nem jogosult hozzászólásaival és az általa hozzászólásban feltöltött nem szöveges tartalmakkal ingatlanok, ingóságok vagy szolgáltatások adásvételére vagy reklám elhelyezésére irányuló tevékenységet folytatni, vagy ilyen tevékenységet elősegíteni.

Felhasználó hozzászólásai tartalmazhatnak a szövegen kívül egyéb tartalmakat (kép, video, hanganyag, stb.) is, valamint az általa megosztott egyéb tartalmak is tartalmazhatnak ilyet. Kép, mozgókép esetén az nem lehet más személy képmása, illetve tartalom fajtától függetlenül a tartalom nem lehet bármi módon törvénybe ütköző, diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő, káros, obszcén, vagy vallási, politikai nézetekkel kapcsolatos, nem sértheti más személy magánéletét, nem sérthet, vagy veszélyeztethet kiskorúakat. Nem tartalmazhat továbbá törvény vagy szerződés által védett tartalmakat, ipari titkokat és szellemi tulajdont sértő, továbbá számítógépes vírusokat terjesztő tartalmakat, illetve olyan tartalmakat, amely alkalmas lehet a Szolgáltató vagy harmadik személy jogainak és érdekeinek a bármilyen formában történő megsértésére.

Felhasználó a magáról adatokat, információkat tartalmazó tartalmak tekintetében jelen feltételek elfogadásával hozzájárul azok oly módon történő közzétételéhez, hogy azok a honlapot használó többi felhasználó számára – tehát nyilvánosan – hozzáférhetőek, láthatók lesznek, és az észlelők által az adott fényképet feltöltő felhasználó neve is beazonosítható, így a Felhasználó személyazonossága is beazonosíthatóvá válhat. Ez azonban a Felhasználó saját felelősségi körébe tartozik, az ezzel kapcsolatos következményekért Szolgáltató nem vonható felelősségre.

### 14.3. Közzététel

A webhelyen közzétett hozzászólások a webhely minden látogatója számára látható módon jelennek meg.

A hozzászólás közzétételével a Felhasználó lemond arról, hogy a későbbiekben hozzászólásában foglalt tartalmak felhasználására alapozva anyagi vagy más jellegű követelést támasszon.

A hozzászólások tartalmáért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal; azonban ha az adott hozzászólás saját érdekét vagy mások jogos érdekeit, illetve közérdeket sért, azt indoklás nélkül törölheti.

Felhasználó kérheti Adatkezelőtől a hozzászólásának törlését.

A Szolgáltató nem győződik meg arról, hogy azt valóban olyan személy adta, aki

megvásárolta a terméket.

A Szolgáltató szponzorált értékeléseket nem jelenít meg a weboldalon.

Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét arra, hogy hozzászólásai elküldése előtt alaposan és körültekintően mérlegelje azt, hogy mit és hogyan fogalmaz meg, elkerülve a saját vagy mások (ideértve a jogi személyeket, szervezeteket is) érdekeinek sérelmét.

Bárki valós személy személyes adatának, a rá vonatkozó ismereteknek az érintett hozzájárulása nélküli közzététele tiltott – és így törlésre kerül –, amennyiben az érintett azokat nem saját maga hozta nyilvánosságra.

A jó ízlést sértő képeket tartalmazó, gyűlöletkeltésre, megfélemlítésre alkalmas hozzászólások, valamint az ilyen témájú weboldalakra mutató linkek szintén tiltottak. Valós személyt sértő, azt lejárató, illetve olyan, egyértelműen személyhez köthető hozzászólás, amely sértő című vagy tartalmú, nem tehető közzé. Ha egy Felhasználó vagy érintett sérelmezi a róla írt hozzászólást, kérheti annak törlését akkor is, ha az egyébként nem meríti ki a fent tárgyalt feltételeket.

#### 14.4. Moderáció

Szolgáltató a hozzászólásokat előzetesen megvizsgálja és jóváhagyja a közzététel előtt.

Szolgáltató kéri Felhasználótól, hogy ha olyan bejegyzést észlel, amely megítélése szerint jelen feltételek és alapelvek valamelyik pontjába ütközik, a Felhasználó, Szolgáltató, más vagy mások jogát vagy jogos érdekét sérti, esetleg bűncselekmény megvalósulásának gyanúját kelti, vagy egyéb módon akadályozza a kulturált információcserét, jelezze azt Szolgáltatónak elektronikus levélben.

A weboldalon megjelenő jogsértő hozzászólásokat a Szolgáltató törölheti, vagy kérésre törli. Ilyen hozzászólások lehetnek, amelyek:

- a Szolgáltató vagy mások jogait vagy érdekeit sértik,
- tartalmuk jogszabályba, vagy jelen feltételekbe ütközik.

Szolgáltató az egyes hozzászólásokat utólag nem szerkeszti, illetve részlegesen sem törli; vagy változatlan formában meghagyja azokat, vagy teljes egészében törli.

A folyamatosság és olvashatóság megőrzése érdekében a jelen szabályzatba ütköző, így törlendő bejegyzésekkel együtt a rájuk adott válaszok is törlésre kerülhetnek.

#### **A Felhasználó külön értesítése nélkül törölhető:**

- Jogsértő bejegyzések. Jogsértő minden olyan bejegyzés, amely a közzétételének időpontjában hatályos magyar jogszabályba ütközik, illetve bűncselekményre vagy egyéb jogsértésre történő felhívást, arra való jelentkezést, annak elkövetésébe való beleegyezést vagy az elkövetésben való megegyezést tartalmaz, más vagy mások jogát vagy jogos érdekét sérti.
- Obszcén illetve agresszív, fenyegető hangnemű, valamint köztökődő, rosszindulatú

hozzászólások vagy egyéb bejegyzések, ide nem értve a köznyugalmat, közérkölcst nem sértő módon megfogalmazott szakmai kritikát. Az ezzel kapcsolatos mérlegelést Szolgáltató önállóan végzi, Szolgáltató ezzel kapcsolatos döntését Felhasználó köteles tiszteletben tartani és elfogadni. Az itt írt moderálási szabályokba ütköző kifejezések kicsillagozva jelenhetnek meg a hozzászólásokban.

- Egyes Felhasználókat lejárató, illetve egyértelműen velük kapcsolatosan obszcén, bántó, sértő vagy gyalázkodó módon kinyilvánított véleményeket - személyeskedést - tartalmazó hozzászólások és egyéb bejegyzések.

- A kifejezetten e célt szolgáló rovatokon kívüli, szerkesztéssel, moderálással, a szerkesztőkkel vagy a moderátorokkal foglalkozó bejegyzések. Ezekkel a témákkal kapcsolatosan, kérjük, írjon e-mail-t a [vevoszolgalat@kolmer.hu](mailto:vevoszolgalat@kolmer.hu) címre.

- Politizálást célzó bejegyzések. Nem számít politizálásnak a szakmai kritika. Az ezzel kapcsolatos mérlegelést Szolgáltató önállóan végzi, Szolgáltató ezzel kapcsolatos döntését Felhasználó köteles tiszteletben tartani és elfogadni.

- A jó ízlést sértő képeket tartalmazó, gyűlöletkeltésre, megfélemlítésre alkalmas, valamint az ilyen témájú weboldalakra mutató linkeket tartalmazó bejegyzések.

- Mindazok a bejegyzések, szándékosan ismételt kérdésfeltevések, melyek a fórumon közzétett felhívás ellenére a fórumon - egy témán belül, vagy különböző témákban - többszörösen szerepelnek. Ebben az esetben Felhasználó valamennyi adott kérdéshez kapcsolódó bejegyzése törlésre kerül. Amennyiben az ismétlés nem szándékos (pl. informatikai hiba okozza), egy bejegyzés meghagyása mellett a többi példány kerül csak törlésre.

- Témaramboló bejegyzések. A téma tartalmi rombolásának számít minden, a kulturált, folyamatos társalgást feltűnően, szándékosan akadályozó és zavaró, vagy témán kívüli hozzászólás.

- A technikai eszközökkel elkövetett rombolást: olyan hivatkozások beillesztését, amelyek a Felhasználó internetelérést biztosító eszközében kárt okozó fájlokra mutatnak; elrontott html-kódokat; Javát; a szándékos elárasztást; automatikusan induló fájlletöltéseket és minden olyan beavatkozást, amely akadályozza a webhely rendeltetésszerű használatát vagy veszélyezteti a felhasználók informatikai eszközeit.

- Az olyan hozzászólásokat és bejegyzéseket, amelyek bizonyíthatóan nem saját szellemi termékek: mások hozzászólásának ismételtetése, más oldalról származó cikk(részlet) kommentár nélküli bemásolása.

- Ismétlés („flood”): ha nem szándékos (azaz véletlen) az ismétlés, egy bejegyzés meghagyása mellett a többi példány törlésre kerül. Szándékos ismétlésnek számít, ha valaki az adott hozzászólást egy vagy több hozzászólásban, több alkalommal helyez el.

- Bármelyik hozzászóló valós adatainak közzétételét, kivéve az érintett személy által saját magára vonatkozó adatok nyilvánosságra hozását.

- Törölt hozzászólás - részbeni vagy teljes - visszamásolása, valamint törölt, összevont, áthelyezett témák újraindítása.

- Nyílt, vagy bújtatott reklámot tartalmazó hozzászólások.

**Letiltás:** a moderátorok a jogsértő, továbbá a jelen szabályzatot súlyosan sértő, a kulturált társalgást szándékosan és/vagy ismétlődően akadályozó Felhasználók jogosultságait korlátozhatják, ezen Felhasználókat a fórumról letilthatják. A tiltás lehet részleges vagy teljes körű, ideiglenes vagy végleges. A leggyakoribb eltítási tételek: egy hét, egy hónap, végleges - annak függvényében, hogy az adott Felhasználó először sérti meg a jelen fórumszabályzat és moderálási alapelvekben írtakat, vagy visszaesőként.

A tiltási tételek nem kötelezően a fenti sorrendben követik egymást; ha a moderátorok úgy látják jónak, akár azonnal alkalmazhatják a legsúlyosabb következményt is, illetve „átugorhatnak” közbenső tételeket.

Kirívóan durva esetben az adott Felhasználó végleges letiltása mellett az összes – addig közzétett – hozzászólásának törlésére is sor kerülhet.

Minden olyan esetben, amikor valaki valamely, a fórumon már bejegyzett névre hasonlító, megtévesztésre alkalmas néven tesz közzé bejegyzést, vagy próbálja ezt elérni, továbbá, ha valaki történelmi személyek, kortárs (magyar, vagy külföldi) közéleti szereplők nevét vagy egyéb (jogokkal védett) neveket, elnevezéseket illetéktelenül használ, a beírások törlése mellett a moderátorok összes egyéb jogosultságát is megvonhatják.

Szolgáltató vagy a moderátorok által törölt hozzászólások visszamásolása, vagy az azokból való idézés szintén a jogosultságok megvonásával jár.

#### 14.5. Szellemi tulajdon

Más hozzászólásában megjelenő, szellemi tulajdonnak (műnek, alkotásnak, tudományos vagy egyéb szellemi teljesítménynek) tekinthető tartalmakat csak a jogosult (saját tartalmat közzétevő, szerző) előzetes engedélyével szabad felhasználni.

#### 14.6. Felelősség

A webhelyen elhelyezett közlések a webhelyet látogató Felhasználókból álló közösség tájékoztatását szolgálják, és semmilyen módon nem kötik a Szolgáltatót. A webhelyen elhelyezett egyetlen közlés sem tekinthető szerződési ajánlatnak vagy szerződési ajánlat elfogadásának, illetve jogi vagy szakmai tanácsadásnak.

A hozzászólásért, bejegyzésért annak írója a felelős, azért Szolgáltatót felelősség nem terheli.

#### 14.7. A cikkekre, a hozzászólásokra és a kapcsolatfelvételre vonatkozó egyéb szabályok

A webhelyen megjelenő, Szolgáltató által közzétett cikkeket a szerzői jog szabályai védik, azokat a webhelyen kívül megosztani, illetve azokból idézni csak a forrás feltüntetésével, az idézés szabályainak megfelelően szabad. A megosztás további feltétele, hogy az a tartalom teljes egészében és változatlan formában való átvételével történjen. A webhelyen megjelent cikkek tartalmáért azok szerzői vállalnak felelősséget.

Mindez azon hozzászólásokra is vonatkozik és alkalmazandó, melyekre a tartalmukra tekintettel e rendelkezések értelmezhetők.

Ha Felhasználó olyan hozzászólással találkozik, amely megítélése szerint a jelen feltételek szabályait sérti, vagy adatkezelési, esetleg fogyasztóvédelmi szabályokat sért, kérjük, e-mail útján küldjön értesítést a [vevoszolgalat@kolmer.hu](mailto:vevoszolgalat@kolmer.hu) címre.

### 15. Egyéb rendelkezések

15.1. Szolgáltató a webhelyen megrendelés nélkül böngésző Felhasználók tekintetében is fenntartja magának a jogot az ott található tartalmakra vonatkozó jogi védelem és a webhely felhasználására vonatkozó szabályok tekintetében, azok érvényesítésére és megváltoztatására. Erre vonatkozó szabályokat és nyilatkozatokat Felhasználó a webhelyen folyamatosan közzétett jogi nyilatkozatban, jelen ÁSZF-ben és további tájékoztató dokumentumokban érheti el.

15.2. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen szerződési feltételekből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve járnak el.

## **16. Adatkezelés, adatvédelem**

A Szolgáltató által folytatott adatkezelésről az "Adatkezelési tájékoztató" és a "Tájékoztató "sütik" alkalmazásáról" című dokumentumok adnak tájékoztatást.

## **17. Szerződési feltételek módosítása**

17.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződési feltételeket bármikor előzetes bejelentés és külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa.

17.2. Az egyes megrendelések alapján létrejövő szerződésekre mindig az adott megrendelés végleges - szerződést létrehozó - visszaigazolásához csatolt szerződési feltételek vonatkoznak.

## **18. Alkalmazandó jog**

18.1. Jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések tekintetében a következő jogszabályok rendelkezési irányadók:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) 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,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- 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,



- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet,
- a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet
- és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet.

## **19. Panasz, jogérvényesítés**

19.1. Fogyasztói panasz: a fogyasztónak minősülő Fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Fogyasztó levélben, telefonon és elektronikus levélben az alábbi elérhetőségeken küldheti el panaszát a Szolgáltatóhoz:

### **KOLMER Rögzítéstechnika Kft.**

Postacím: 6000 Kecskemét, Benczúr Gyula u. 31.

E-mail: [vevoszolgalat@kolmer.hu](mailto:vevoszolgalat@kolmer.hu)

Telefon: +36 76 504 124

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Fogyasztó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben, igazolható módon megválaszolja.

Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

A Fogyasztó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Fogyasztó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató a Fogyasztó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Fogyasztót 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 a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Fogyasztó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Fogyasztó a következő szervekhez fordulhat.

## 19.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Fogyasztó a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

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

A békéltető testületek illetékessége:

Budapesti Békéltető Testület illetékessége:

Budapest;

Baranya Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye;

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye;

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye;

Fejér Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye;

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye;

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye;

Pest Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Pest vármegye.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület illetékes:

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

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefon: +36 62 554 250/118  
E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)  
Webhely: <https://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére. A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiektől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület - amennyiben a fogyasztó külön nem kéri a személyes meghallgatást - a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg.

Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a békéltető testület az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

A békéltető testület a kijelölt vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

19.3. Ha a fogyasztó lakóhelye és a vállalkozás székhelye különböző országokban, de az Európai Unió valamely tagállamában, vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, akkor a fogyasztó panaszával a saját tagállamában található Európai Fogyasztói Központokhoz fordulhat. Az Európai Fogyasztói Központok elérhetőségeiről [itt](#) tájékozódhat.

Az Európai Fogyasztói Központ ingyenes segítséget nyújt a határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok rendezésében, érdemi közreműködéssel segítve a felek közötti megegyezést hatósági eljáráson kívül.

A Szolgáltató székhelye szerinti Európai Fogyasztói Központ:

### **Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság - Európai Fogyasztói Központ**

Postacím: 1536 Budapest, Pf. 324.

Telefon: +36 1 896 77 47

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

Webhely: <https://www.magyarefk.hu/>

19.4. Fogyasztó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok> oldalon.

Fogyasztó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

### **Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Postacím: 6001 Kecskemét, Pf. 189.

Telefon: +36 76 795 710

E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

Webhely: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bacs-kiskun/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

#### 19.5. Jogérvényesítés bírósági úton

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Felhasználó a pertárgy értékétől függően a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon illetve törvényszéken, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Kecskeméti Járásbíróságon vagy a Kecskeméti Törvényszéken is megindíthatja a pert.

#### 19.6. Képviseleti kereset

Az arra feljogosított szervezetek képviseleti kereseteket indíthatnak azon vállalkozásokkal szemben, amelyek megsértik az uniós és a magyar fogyasztóvédelmi jogot. A szervezetek kérhetik a bíróságtól a fogyasztókat érintő jogsértő magatartás megszüntetését, megtiltását, a jogsérelem orvoslását, kártérítést, kijavítást vagy akár árleszállítást is.

A fogyasztó bejelentésével közvetlenül nem indíthat és általában nem kezdeményezhet képviseleti keresetet. Kivétel ez alól az ügyészség, akihez kérelmet nyújthat be, melyben kezdeményezheti, hogy az ügyészség fontolja meg képviseleti kereset benyújtását. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat a Főügyészségek látják el, melyek elérhetőségei itt olvashatók: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fogyeszsegek/>

A képviseleti keresetet a közérdekvédelmi ügyész indítja meg, de azt bárki kezdeményezheti az ügyészségen. A kezdeményezés minden fogyasztó számára ingyenes. A képviseleti kereset benyújtásáról az ügyész dönt, és akkor fordul bírósághoz, ha annak törvényi feltételei fennállnak. A képviseleti keresetet az ügyész nem az egyéni fogyasztó (bejelentő) érdekében indítja meg, hanem minden olyan személy érdekében, akit a jogsértés érint, vagy érinthet. A fogyasztói érdekeket a bíróság előtt a közérdekvédelmi ügyész képviseli, a fogyasztók személyesen nem vesznek részt a perben, így nem kell gondoskodni jogi képviseletről, és perköltség sem hárul rájuk.

A további feljogosított szervezetek hivatalból, a hozzájuk érkező fogyasztói jelzéseken, valamint a hatósági ellenőrzéseken keresztül szereznek tudomást azokról a fogyasztói érdekeket sértő tevékenységekről, amelyekkel szemben saját hatáskörben meghozott döntés alapján képviseleti keresetet is indíthatnak.

A képviseleti keresetek indítására jogosult feljogosított szervezetek jegyzékét a fogyasztóvédelemért felelős miniszter honlapján teszi közzé. A feljogosított szervezetek jegyzéke [ide](#) kattintva érhető el.

#### 19.7. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogérvényesítés

Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit az adatkezelési tájékoztatóban írtak szerint Szolgáltatónál, valamint bíróság előtt gyakorolhatja, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Webhely: <http://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Felhasználó választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2025.04.01.

KOLMER Rögzítéstechnika Kft.