ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

A REBURG Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság által működtetett

www.reburg.hu weboldalon található webáruház Általános Szerződési Feltételei

Hatályos: 2026. november 2. napjától

1. **Bevezető rendelkezések és a Szolgáltató adatai**

1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a **REBURG Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaságnak** (a továbbiakban: Vállalkozás / Szolgáltató) a www.reburg.hu weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) működő internetes áruházának (a továbbiakban: Webáruház) keretében nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél vagy Vásárló) jogait és kötelezettségeit, az e szolgáltatásokhoz kapcsolódó Vállalkozás és Ügyfél (a továbbiakban együttesen: Felek) közötti szerződés létrejöttére, teljesítésére és megszűnésére vonatkozó rendelkezéseket, valamint a Webáruház működésének szabályait tartalmazza.

1.2. **A Szolgáltató hivatalos cégadatai:**

- Cégnév: **REBURG Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság**
- Székhely: 7370 Sásd, Rákóczi utca 1.
- Cégjegyzékszám: 02-09-066496 (bejegyezve a Pécsi Törvényszék Cégbíróságán)
- Adószám: 11857356-2-02
- Számlavezető bank: OTP Bank Nyrt.
- Bankszámlaszám: 11731111-20006424-00000000
- Központi e-mail cím: reburg@reburg.hu
- Központi telefonszám: 06/30/650-8071 (H-P: 8-19h)
- Törvényes képviselő: Gruber László ügyvezető

1.3. **Az ÁSZF hatálya:**

A jelen ÁSZF hatálya a Magyarország területén nyújtott, a Webáruházon keresztül történő elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra terjed ki.

1.4. **Tárhelyszolgáltató és informatikai háttér:**

A Vállalkozás a jogszabályok értelmében adatkezelőnek minősül. A Webáruház technikai üzemeltetését, az informatikai háttér és a szervertárhely biztosítását a következő szervezet, mint adatfeldolgozó és tárhelyszolgáltató látja el:

- Cégnév: ELIN.hu Kft.
- Székhely: 9024 Győr, Déry T. u. 11.
- Adószám: 14141151-2-08
- Cégjegyzékszám: 08-09-015582 (Győri Törvényszék Cégbírósága)
- Központi e-mail cím: info@elin.hu

1.5. Vásárlási jogosultság:
A Webáruházban rendelést kizárólag jogi személyek, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezetek és **18** éven felüli természetes személyek adhatnak le érvényesen. A Vállalkozás kiskorúakkal (18. életévét be nem töltött személyekkel) adásvételi szerződést nem köt.

1.6. Az ÁSZF elfogadása: A Webáruház szolgáltatásait regisztrációval vagy vendégvásárlóként is igénybe lehet venni. A megrendelés véglegesítésével az Ügyfél a jelen ÁSZF rendelkezéseit megismeri és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

2. Fogalommeghatározások

2.1. Vállalkozás / Szolgáltató: A jelen ÁSZF 1.2. pontjában részletezett REBURG Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság.

2.2. Ügyfél / Vásárló:
Az a 18. életévét betöltött természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki a Webáruházon keresztül Terméket rendel meg vagy vásárol.

2.3. Fogyasztó:
Az a Polgári Törvénykönyv szerint önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró **természetes személy**, **civil szervezet, egyház, társasház vagy lakásszövetkezet**, aki árut vesz, rendel vagy használ.
A jogi személyek, cégek, intézmények vagy a terméket gazdasági tevékenységük körében (adószámmal) megvásárló egyéb szervezetek a vonatkozó jogszabályok alapján az indokolás nélküli elállási jog szempontjából nem minősülnek fogyasztónak, így az elállási jog nem illeti meg őket.
A hatályos jogszabályok alapján a békéltető testületekre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősülnek a mikro-, kis- és középvállalkozások (KKV-k) is, amennyiben a terméket vagy szolgáltatást végső felhasználóként, kiskereskedelmi tevékenység keretében vásárolják meg vagy veszik igénybe.

2.4. Termék:
Minden olyan ingó dolog, amelyet az Ügyfél a Webáruházon keresztül megrendelhet.

3. A Felek közötti szerződés létrejötte

3.1. A vásárlást az Ektv. és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szabályozza.

3.2. Telefonon leadott megrendelések különös szabályai:

A Vásárlónak lehetősége van megrendelését szóban, a Szolgáltató hivatalos ügyfélszolgálati telefonszámán (06/30/650-8071) is leadni. A telefonon történő rendelésfelvétel során az ügyfélszolgálati munkatárs rögzíti a Vásárló nevét, számlázási és szállítási címét, telefonszámát, e-mail címét és a kért terméket.
A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. § (4) bekezdésének megfelelően a telefonon,

szóban leadott megrendelést a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül írásban (e-mailben) visszaigazolja a Vásárló részére. A távollévők között, telefonos megkeresés útján kezdeményezett szerződés a Szolgáltató által megküldött ezen írásbeli visszaigazolás Vásárlóhoz történő megérkezésével jön létre a Felek között, és ezáltal válik jogérvényessé.

3.3. Webes rendelés esetén:
A szerződés a megrendelés kifejezett elfogadását igazoló második e-mail (így különösen „**A termék összekészítés alatt**” vagy „a **csomag összekészítés alatt**” **raktárba átszállítás alatt, beszerzés alatt,** tárgyú és státuszú értesítések) Vásárlóhoz történő megérkezésével jön létre a Felek között.
Az első, a rendelés leadása után azonnal érkező rendszerüzenet kizárólag automatikusan generált, technikai visszaigazolás és csak tájékoztató jellegű, az nem minősül a Vállalkozás részéről az ajánlat elfogadásának, és azzal a szerződés még nem jön létre.
Kivétel nyilvánvaló téves árazás esetén: Amennyiben a megrendelés a jelen ÁSZF 5.2. pontjában rögzített nyilvánvaló téves árazás (rendszerhiba, elírás, hiányzó nulla) hatálya alá esik, **vagy nagymértékben eltér a termék általánosan elfogadott piaci árától** a Szolgáltató a második (szerződést létrehozó) e-mail kiküldését követően is jogosult a megrendelést törölni és a teljesítést megtagadni, feltéve, hogy a hiba felismerése után haladéktalanul tájékoztatja a Vásárlót és felajánlja a valós piaci árat.

3.4. **Teljesítés lehetetlenülése** (Készlethiány, a Termék beszerezhetetlensége):

Amennyiben a megrendelés kifejezett elfogadását (a szerződés létrejöttét) követően derül ki, hogy a megrendelt Termék a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható okból véglegesen vagy tartósan nem beszerezhető (így különösen, ha a gyártó vagy a beszállító a Termék forgalmazását megszüntette, a Termék tartósan hiánycikké vált, vagy a beszállító nem teljesíti a Szolgáltató felé a szállítást), és így a szerződés teljesítése a Szolgáltató részéről lehetetlenné válik, a Szolgáltató jogosult a megrendelést törölni és a szerződéstől indokolás nélkül elállni (a szerződést felbontani).
A Szolgáltató a teljesítés lehetetlenüléséről és a megrendelés törléséről a Vásárlót haladéktalanul, de legkésőbb a hiba észlelésétől számított 2 (két) munkanapon belül írásban (e-mailben) tájékoztatja.
Amennyiben a Vásárló a Termék vételárát és/vagy a szállítási költséget előre megfizette (pl. SimplePay bankkártyás fizetéssel vagy banki átutalással), a Szolgáltató köteles a Vásárló által megfizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb a tájékoztatástól számított 8 (nyolc) napon belül a Vásárló részére hiánytalanul visszafizetni. A visszafizetés minden esetben díjmentes a Vásárló számára. A Szolgáltató a teljesítés lehetetlenülése miatti elállás esetén kártérítési felelősséggel nem tartozik.

3.5. A szerződés nyelve és a dokumentumok megőrzési ideje:

A Vállalkozás kizárólag magyar nyelven köt szerződést. A létrejött szerződések írásbeli dokumentumait, a leadott megrendeléseket és az azokhoz kapcsolódó számviteli bizonylatokat a Szolgáltató a Számviteli törvény előírásainak megfelelően a kiállításuktól számított **legalább 8 (nyolc) évig őrzi meg**.

4. Megrendelés menete, vendég vásárlás, regisztráció, árak és szállítási költségek kalkulációja

4.1. Vásárlási opciók
A vásárlás a Webáruház online adatlapjának kitöltésével, korábbi regisztrációval (belépéssel) vagy regisztráció nélkül, vendégként is kezdeményezhető.
A megrendelés véglegesítése előtt minden Vásárló (a vendégvásárló és a regisztrált vásárló is) kötelezően nyilatkozik a jelen ÁSZF feltételeinek megismeréséről és elfogadásáról, míg a felhasználói fiók létrehozása (regisztráció) során a Vásárlónak az Adatvédelmi Tájékoztatót (GDPR) is kötelezően el kell fogadnia.

4.2. Adatpontosság:
A Vásárló a regisztráció, illetve a vásárlás során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejött szerződés semmis. A Szolgáltató kizárja felelősségét a hibásan vagy pontatlanul megadott adatokból (pl. elgépelt e-mail cím, hibás telefonszám vagy szállítási cím) eredő szállítási késedelmekért vagy egyéb károkért.

4.3. Termékárak:
A Webáruházban a termékek mellett feltüntetett árak bruttó árak, amelyek tartalmazzák a törvényben előírt általános forgalmi adót (ÁFA), azonban nem tartalmazzák a szállítási költséget és a fizetés pénzneme minden esetben Magyar Forint (Ft).

4.4. **Fizetési módok, utánvét-kezelési díj és értékhatár-korlátozás:**

- Utánvét-kezelési díj: Amennyiben a Vásárló a megrendelés során utánvétes fizetési módot választ (a csomag átvételekor fizet készpénzzel vagy bankkártyával a futárnak vagy a kijelölt átvételi ponton), úgy a Szolgáltató a megrendelés bruttó végösszegének **1**%-ának megfelelő utánvét-kezelési díjat (utánvéti jutalékot) számít fel, amely a számlán elkülönítve megjelenik. A Vásárló a megrendelés véglegesítése előtt a kosár oldalon teljes körű tájékoztatást kap ennek pontos összegéről.
- **Értékhatár-korlátozás**: Amennyiben a megrendelés bruttó végösszege (a termékek ára a szállítási díjjal együtt) eléri vagy meghaladja a bruttó 400 000 Ft-ot, úgy a Vásárlónak utánvétes fizetésre nincs lehetősége.
- A bruttó 400 000 Ft feletti megrendeléseket a Szolgáltató **kizárólag előre fizetéssel (SimplePay online bankkártyás fizetéssel vagy banki előre utalással**) fogadja be és teljesíti, amely esetekben utánvét-kezelési díj természetesen nem kerül felszámításra.

4.5. Súlyalapú szállítási kalkulátor:

A Weboldalon a Kosár felületén egy beépített szállítási költség kalkulátor működik. Ez a rendszer a kosárba helyezett termékek összsúlya alapján automatikusan kiszámítja és valós időben megjeleníti a pontos szállítási díjat a Vásárló részére az MPL vagy a KOVA TRANS Kft. díjszabása szerint, így a Vásárló a megrendelés véglegesítése előtt teljes körűen megismeri a fizetendő szállítási díjat.

4.6. Régi készülék elszállítása **(Elektromos hulladékkezelés)**:

A jogszabályi előírásoknak megfelelően a Szolgáltató biztosítja a vásárolt termékkel azonos jellegű és funkciójú használt elektromos, elektronikus berendezések ingyenes elszállítását és kezelését. Amennyiben a Vásárló igényt tart a régi készülék elszállítására, azt az érintett termék adatlapján elhelyezett jelölőnégyzet bepipálásával, vagy a megrendelési folyamat során a „Megjegyzés" mezőbe történő kifejezett beírással köteles előre jelezni. A régi készülék átvételének szigorú műszaki feltételeit a jelen ÁSZF 6.1. pontja rögzíti.

4.7. Az online megrendelés leadásának konkrét lépései:

- **Termékek kosárba tétele:** A Vásárló a megvásárolni kívánt terméket a „Kosárba tesz" gombbal helyezi a kosárba, majd a Kosár oldalon a beépített kalkulátor segítségével ellenőrzi a súlyalapú szállítási díjat.
- **Adatok megadása (Pénztár):** A Vásárló a pénztár felületén megadja a kapcsolattartáshoz szükséges adatokat (teljes név, e-mail cím, telefonszám), valamint a számlázási és szállítási címet. Ha a Vásárló cégként vásárol (adószámot ad meg), tudomásul veszi, hogy a 14 napos indokolás nélküli elállási jog a hatályos jogszabályok értelmében nem illeti meg.
- **Fizetési és szállítási mód kiválasztása:** A Vásárló kiválasztja a kívánt kézbesítési opciót, valamint a fizetési módot, amely lehet utánvét, közvetlen banki átutalás, vagy SimplePay online bankkártyás fizetés (a 4.4. pont értékhatár-korlátozásainak figyelembevételével).
- **Adatellenőrzés a leadás előtt:** A megrendelés elküldése előtt a Vásárlónak a felületen teljes körűen lehetősége van a megadott adatok ellenőrzésére és az esetleges adatbeviteli hibák felületen történő javítására.
- **Rendelés lezárása (A megrendelés véglegesítése):** A Vásárló az Adatvédelmi Tájékoztató kötelező elfogadása után a megrendelési felületen elhelyezett, a hatályos jogszabályok szerinti „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés" feliratú gomb megnyomásával véglegesíti a rendelését. Ez a lépés a Vásárló részéről fizetési kötelezettséggel járó ajánlatnak minősül.
- **Automata visszaigazolás:** A rendelés elküldését követően a rendszer haladéktalanul egy automatikus e-mail értesítést küld a Vásárló e-mail címére, amely igazolja, hogy a megrendelés sikeresen beérkezett a Szolgáltatóhoz. Ez az első e-mail technikai jellegű, és nem jelenti a rendelés elfogadását (a szerződés létrejöttére a jelen ÁSZF 3.3. pontjának szabályai irányadók).

4.8. **Adatmódosítás és a rendelés lemondása:**

Amennyiben a Vásárló a megrendelés elküldését követően észleli, hogy hibás adatot adott meg, vagy módosítani, esetleg lemondani szeretné a rendelését, azt haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató felé.

A leadott megrendelések utólagos díjmentes módosítására vagy a rendelés költségmentes lemondására kizárólag a **06/30/650-8071**-es telefonszámon, vagy a reburg@reburg.hu e-mail címre küldött írásos megkereséssel van lehetőség, **a csomag futárszolgálatnak történő átadása (a szállítás megkezdése) előtt**.

Amennyiben a lemondás vagy adatmódosítás a futárnak való átadás után történik meg, az ebből eredő sikertelen kézbesítés és az vissza szállítás teljes költségei a Vásárlót terhelik a jelen ÁSZF 7.3. pontja szerint.

4.9. Telefonos megrendelés:

A Vásárlónak lehetősége van a megrendelését telefonon is leadni az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (H-P: 8-19h) a **06/30/650-8071** telefonszámon.

A telefonos rendelés során diktált adatok rögzítése és a szállítási díj közlése után a szerződés létrejöttére a jelen ÁSZF 3.2. pontjának szabályai érvényesek.

5. A termék megrendelése, árak és készletek

5.1. Vételárak: A feltüntetett vételárak bruttó árak (az ÁFA-t tartalmazzák), **de nem tartalmazzák a kiszállítás és az utánvét-kezelés költségeit.**

5.2. Rendszerhibák és a téves árazás (Lehagyott nullák záradéka):
A Szolgáltató mindent megtesz az oldalon szereplő árak pontosságáért. Amennyiben azonban technikai hibák, rendszerhibák, elírások vagy külső behatások (vírusok) miatt a Webáruházban nyilvánvalóan téves, hibás ár jelenik meg – amely nagymértékben eltér a termék **általánosan elfogadott piaci árától** (különösen a reális piaci ár tizede, a lehagyott nullák esete, vagy a technikai okokból megjelenő bruttó 0 Ft, illetve 1 Ft-os vételár) –, úgy a Szolgáltató nem köteles a terméket a hibás áron szállítani. Ilyen esetben a Szolgáltató a megrendelést törölheti, és nem köteles a szerződés teljesítésére a téves áron. A Szolgáltató a hiba észlelése után haladéktalanul tájékoztatja a Vásárlót a téves árazásról, és felajánlja a termék valós piaci áron történő megvásárlásának lehetőségét. Amennyiben a Vásárló a valós áron a terméket nem kéri, a megrendelés törlésre kerül, és az esetlegesen már megfizetett összeget a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül visszatéríti. A Ptk. szabályai alapján a nyilvánvaló tévedésen alapuló ajánlati kötöttség kizárt.

5.3. **Dinamikus készletinformációk és fizetési kötelezettség:**

A Webáruház felületén megjelenített készletadatok és elérhetőségek tájékoztató jellegűek, azok a beszállítói adatok frissülése, valamint a folyamatos online és telefonos értékesítés miatt **folyamatosan, valós időben változnak**.
A Szolgáltató mindent megtesz a készletinformációk naprakészségéért, azonban a rendszer technikai frissítési ideje miatt előfordulhat, hogy a leadott megrendelés pillanatában az adott termék már nem áll rendelkezésre. Az ebből eredő esetleges készlethiányra és a teljesítés esetleges lehetetlenülésére a jelen ÁSZF 3.4. pontjának szabályai irányadók. A rendelési folyamat végén a „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” gombra történő kattintással a Vásárló kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja a készletadatok dinamikus változását, valamint azt, hogy megrendelése fizetési kötelezettséggel jár.

5.4. Külföldi megrendelés és ÁFA-visszatérítés: Külföldi megrendelés esetén a Vállalkozás ÁFA-visszatérítést nem intéz, illetve nem rendez. A Webáruházban történő értékesítés és számlázás minden esetben a hatályos magyar ÁFA-

jogszabályok szerint, bruttó áron (magyar általános forgalmi adó felszámításával) történik. Külföldi adóalany (külföldi cég) részére a Vállalkozás közösségi (EU-s) nettó, ÁFA-mentes számlát nem állít ki; adásvételi szerződés részükre kizárólag magyar adószámmal való rendelkezésük esetén, és a magyar ÁFA kötelező felszámítása mellett jöhet létre. Külföldi magánszemélyek részére utólagos export ÁFA-visszatérítést (adó-visszaigénylési eljárást) a Vállalkozás nem biztosít.

6. Szállítási és fizetési feltételek

6.1. Szállítási feltételek és módok:

A Szolgáltató a termék súlya, mérete és paraméterei alapján az alábbi logisztikai partnerek és módok útján kézbesíti a csomagokat Magyarország területén

- **Raklapos és nehézáru-szállítás (Magyar Posta Zrt. - MPL és ENGELMAYER Hungária Kft.):** A nehéz, raklapos küldemények, kazánok, kályhák és egyéb tüzeléstechnikai berendezések országos házhoz szállítása. Elsődleges logisztikai partnerünk a Magyar Posta Zrt. (MPL) raklapos szolgáltatása, másodlagos, alternatív fuvarozónk az ENGELMAYER Hungária Kft. Ezen termékcsoportok szállítása egyedi feltételek és kizárólag előre fizetési kötelezettség mellett teljesíthető.
- **Magyar Posta Zrt. (MPL):** Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., Cégjegyzékszám: 01-10-042463, E-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu
- **ENGELMAYER Hungária Kft.:** Székhely: 2330 Dunaharaszti, Jedlik Ányos utca 25., Cégjegyzékszám: 13-09-170701, E-mail: info.hungary@engelmayer.hu

- **Prémium Országos Házhoz Szállítás (KOVA TRANS Kft.) - Nagyméretű háztartási gépek speciális szállítása:**
- **KOVA TRANS Kft.:** Székhely: 2220 Vecsés, Róder Imre utca 22., Cégjegyzékszám: 13-09-098296, E-mail: megrendeles@kovatrans.hu
    - *Helyszínre szállítás és ingatlantípus szerinti korlátozások:* 50 kg és 100 kg között a szállítási díj automatikusan tartalmazza a termékek lakásba (társasház esetén a kért emeletre és helyiségbe) történő felvitelét, amelyet 2 fős személyzet végez. A futárok a lakáson belüli mozgatást kizárólag akkor végzik el, ha a helyszíni adottságok (lépcsőház, ajtónyílások, folyosók szélessége) a termék biztonságos mozgatását lehetővé teszik. **Szűk, meredek, túl magas, csúszós, burkolatlan vagy egyébként balesetveszélyes feljárók, lépcsők és akadályok esetén a futárok – saját testi épségük és a termék védelme érdekében – a felvitelét azonnal megtagadhatják**, és a készüléket a legközelebbi, biztonságosan elérhető pontig szállítják ki.
    -
    - ***Családi házak****:* Családi ház esetén a futárok a terméket **a házon belülre, a Vásárló által megjelölt rendeltetési helyiségbe kötelesek beszállítani és ott elhelyezni.** A családi házon belüli szintek közötti mozgatásra, valamint az épületen kívüli, de a telekhatáron belüli **hosszú (pl. 20 métert elérő vagy meghaladó) gyalogos cipelésre, udvari cipelésre a logisztikai partner nem kötelezhető.**

- *Súlyhatár:* 100 kg felett a kiszállítás minden ingatlantípusnál kizárólag házszámig (kapuig) biztosított, a belső térbe mozgatás csak a vevő által biztosított helyszíni plusz fizikai segítség esetén oldható meg. Több gép együttes rendelése esetén az összsúly alapján számított díj maximum bruttó 14 490 Ft lehet 100 kg-ig.

- **Kis csomagok Szállítása (MPL futárszolgálat):**
  Kisebb terjedelmű küldemények kézbesítése 40 kg-os súlyhatárig, súlyalapú házhoz szállítási díjazással. Postán maradó küldemény maximum 30 kg-ig, PostaPont (MOL töltőállomások, Coop üzletek) maximum 20 kg-ig kérhető. Az MPL Csomagautomata maximum 20 kg-ig és **50 × 35 × 31 cm-es** mérethatárig vehető igénybe, ahol az utánvét összege maximum **400 000 Ft** lehet, és kizárólag bankkártyával fizethető.

- **Kicsomagok védőcsomagolása és biztonsági jelölése:**
  A Szolgáltató a kisebb terjedelmű kicsomagokat minden esetben egy plusz, külső karton védődobozban (reburg.hu dobozban vagy egyéb védődobozban) adja át a futárszolgálatnak a termék megóvása érdekében. A Szolgáltató raktára az összes kiküldött dobozt – függetlenül a rajta lévő gyári jelölésektől – kizárólag egyedi, márkázott, **fehér alapon reburg.hu feliratú biztonsági ragasztószalaggal** zárja le. Ezen extra védődobozos csomagolásért a webáruház semmilyen plusz díjat nem számít fel.

- **Használt készülék elszállításának szigorú műszaki-higiéniai feltételei:**
  Kizárólag a Prémium nagygépes szállítás (KOVA TRANS Kft.) esetén biztosított azonos mennyiségű és funkciójú gép ingyenes elszállítása, ha azt a Vásárló közvetlenül a megrendeléskor (jelölőnégyzet bepipálásával vagy megjegyzésben) előre jelezte. A Vásárló kötelezettsége, hogy az elszállítandó régi készüléket – különös tekintettel a gáztűzhelyekre, sütőkre, mosó- és mosogatógépekre – a hálózatokról (víz, gáz, áram) teljes mértékben lecsatlakoztatva, teljesen letisztított, zsírtalanított állapotban, hűtőszekrények esetén teljesen leolvasztva és szárazon adja át. Kötelező az elszállítandó készülékek nyíló ajtóit a vásárlónak szorosan és biztonságosan, ragasztószalaggal vagy fóliázással rögzítenie. A főbb szerkezeti elemektől megfosztott roncs termékek (pl. hűtőszekrény kompresszor/motor nélkül, vagy leszakadt ajtóval), illetve a koszos, zsíros, csomagolás nélküli gépek elszállítását a futárszolgálat a helyszínen azonnal megtagadja. Fűtőkészülékek, kályhák és kazánok visszaszállítását a futárszolgálat biztonsági okokból egyáltalán nem vállalja. Kicsomagok esetén a használt készülékek elszállítása nem lehetséges.

- **Beüzemelés, szerelés és lecsatlakoztatás szigorú korlátozásai:** A prémium szállítási szolgáltatás kizárólag a Termék fizikai mozgatására vonatkozik. Biztonsági, érintésvédelmi, gáz- és tűzvédelmi, valamint garanciális okokból **a futárszolgálat munkatársai semmilyen beüzemelést, bekötést, szerelést, közműre való csatlakoztatást vagy hálózatról való leválasztást nem végezhetnek.** A futárok részére szigorúan tilos és kizárt a vízhálózatra történő rákötés vagy arról való lekötés, a gázhálózatra vagy elektromos hálózatra való csatlakoztatás vagy arról való leválasztás, valamint a bútorba való beépítés, konyhaszekrénybe helyezés, illetve a régi gép

szekrényből, pult alól történő kiszerelése, bontása. A Vásárló kötelezettsége, hogy minden ilyen munkálathoz megfelelő szakképesítéssel rendelkező szakembert biztosítson.

- **Minőségbiztosítási fotódokumentáció és külső kárfelelősség:**
- A nagyméretű gépek szállításakor a logisztikai partner (KOVA TRANS Kft.) a kárfelelősség tisztázása érdekében digitális fényképet készít a termék állapotáról (becsomagolt és kicsomagolt állapotban egyaránt). A Vásárló köteles a csomagot a futár jelenlétében kicsomagolni és átvizsgálni. Az Ügyfél a kézbesítő digitális PDA felületén tett aláírásával igazolja a termék sérülésmentes átvételét és a szállítási szolgáltatás maradéktalan teljesítését. Amennyiben a Vásárló a helyszíni kicsomagolást és ellenőrzést megtagadja, az aláírásával elismeri a termék makulátlan, külső sérülésmentes állapotát, így a futár távozása után utólagos, külső szemmel látható mechanikai sérülésbejelentés (pl. karcolás, horpadás, törés) semmilyen módon nem fogadható el.

6.2. Fizetési feltételek és bizonylatolás:
A Szolgáltató a számviteli bizonylatot (számlát) alapesetben papír alapon állítja ki, és azt a Termékkel együtt küldi meg. Amennyiben az egyidejű mellékelés logisztikai okokból akadályba ütközik, a papír alapú számlát PDF formátumba alakítva e-mailben küldjük meg a Vásárlónak a Termék átvételének napján, a napi zárási folyamat során (a nap végén).
A termék külső csomagolása számlát, fuvarlevelet tartalmazhat, kérjük, ezeket távolítsa el a dobozról; papír alapú bizonylat hiányában az e-mailes PDF távszámla tekintendő irányadónak.
A választható fizetési módok (a jelen ÁSZF 4.4. pontjában rögzített értékhatár-szabályoknak megfelelően):

SimplePay (Online bankkártyás fizetés): A Weboldalon történő bankkártyás fizetés a Simple Online Fizetési Rendszer („SimplePay”) útján történhet. A Simple Online Fizetési Rendszert az OTP Mobil Kft. üzemelteti (Székhely: 1143 Budapest, Hungária körút 17-19., Cégjegyzékszám: 01-09-174466, Adószám: 24386106-2-42, E-mail: ugyfelszolgalat@simple.hu). A SimplePay fizetési megoldás igénybevételére annak mindenkori hatályos Általános Szerződési Feltételei és Adatkezelési Tájékoztatója irányadóak, amelyek a simplepay.hu oldalon érhetőek el.
A SimplePay szolgáltatás használata nem kötelező. Amennyiben a SimplePay fizetés mellett dönt, Ön tudomásul veszi, hogy a REBURG Kft. (7370 Sásd, Rákóczi utca 1.) adatkezelő által a reburg.hu felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatkezelő részére:

- *Az átadott adatok köre:* Vásárló neve, e-mail címe, telefonszáma, számlázási cím adatai, szállítási cím adatok, valamint a rendelt termék neve és termék ára.
- *Az adattovábbítás célja:* a fizetési tranzakciók lebonyolítása, a Vásárlók részére történő tranzakció-visszaigazolás, a csalásmegelőzési monitoring biztosítása és az ügyfélszolgálati segítségnyújtás.

- **Banki előre utalás:** Teljesen díjmentes (nincs utánvéti díj).
- A Szolgáltató bankszámlaszáma: REBURG Kft., OTP Bank Nyrt., 11731111-20006424-0000000 Az utalást csak a megrendelés kifejezett jóváhagyása és a díjbekérő e-mailben (PDF formátumban) történő megküldése után szabad teljesíteni.

- **Utánvétes fizetés:** Az utánvétes fizetési mód részletes feltételeit, a bruttó végösszeg 1%-ának megfelelő utánvét-kezelési jutalékot, valamint a bruttó 400 000 Ft feletti, illetve a raklapos árukra vonatkozó kötelező előre fizetési záradékot a jelen ÁSZF 4.4. pontja szabályozza. Értékhatártól függetlenül a raklapos áruk, kazánok, kályhák, konténerek, raklapon szállítható termékek és egyéb nehéz tüzeléstechnikai berendezések vételára kizárólag előre fizethető (SimplePay vagy banki előre utalás), ezeknél az utánvétes fizetési mód nem választható.

6.3. Személyes átvétel: A Webáruház felületén a kosár folyamatban közvetlen személyes átvételi menüpont nem választható, az értékesítés online csomagküldéssel történik. Kivételes esetben, egyedi ügyfélszolgálati elbírálás és előzetes írásbeli egyeztetés alapján azonban a Szolgáltató biztosíthatja a Termék személyes átvételét a telephelyen. Tájékoztatjuk a Vásárlót, hogy egyedi elbírálású személyes átvétel esetén a 14 napos indokolás nélküli elállási jog (a Termék birtokbavételétől számítva) a jogszabályok értelmében változatlanul megilleti a Fogyasztót, amennyiben a szerződéskötés távollévők között jött létre.

6.4. Külföldi értékesítés és ÁFA-visszatérítés kizárása: A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén belül nyújt csomagküldő és logisztikai szolgáltatást, külföldi címre történő szállítást nem vállal. A Webáruházban történő értékesítés és számlázás minden esetben a hatályos magyar ÁFA-jogszabályok szerint, bruttó áron (magyar általános forgalmi adó felszámításával) történik. A Szolgáltató külföldi jogi személyek (cégek) részére közösségi (EU-s) nettó, ÁFA-mentes számlát nem állít ki, valamint külföldi magánszemélyek részére utólagos export ÁFA-visszatérítést (adó-visszaigénylési eljárást) nem biztosít és nem bonyolít le.

7. Az elállás joga és a visszaküldés szabályai

7.1. Törvényi elállási jog: A Fogyasztó a termék birtokbavételétől számított 14 naptári napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. Az elállás írásban (e-mail, posta) vagy a weboldalon található Digitális elállási űrlap hiánytalan kitöltésével és elektronikus beküldésével is leadható. **A fizikai úton (postán vagy csomagban) visszaküldendő elállási nyilatkozat-minta nyomtatható és letölthető formátumban közvetlenül elérhető a Webáruház felületén, a láblécben található Információk menüpont alatt.** Amennyiben a Fogyasztó eláll a szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy a Szolgáltató részére átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt a Fogyasztó a terméket postára adja vagy futárnak átadja.

7.2. Elsődleges visszaküldési bázis és a folyamat optimalizálása
(Javasolt visszaküldési cím):

A Szolgáltató központi termékellenőrző bázisa és műszaki raktára a **REBURG Kft., 7300 Komló, Városház tér 10.** címen található.

- **A leggyorsabb ügyintézés érdekében:** Kérjük és nyomatékosan javasoljuk a Vásárlónak, hogy az elállással érintett csomagokat **közvetlenül erre a komlói címre** küldje vissza. Az ide érkező csomagok műszaki és higiéniai felülvizsgálata közvetlenül, belső logisztikai átfutási idő nélkül kezdődik meg, így a törvényileg előírt elszámolási és visszatérítési folyamat a lehető legördülékenyebben, felesleges várakozás nélkül bonyolítható le. Az elállás joga természetesen egyedi elbírálású személyes átvétel esetén is gyakorolható.

- **Figyelmeztetés a sásdi székhelyre történő visszaküldésről:**
- A Vásárlónak jogszabályi joga van a csomagot a cég hivatalos székhelyére (7370 Sásd, Rákóczi u. 1.) is visszajuttatni. Tájékoztatjuk a Vásárlót, hogy a sásdi címen közvetlen termékátvételi és műszaki ellenőrzési kapacitás nem működik, így az oda érkező küldemények esetében a Szolgáltató kénytelen belső logisztikai átszállítást szervezni a komlói raktárba. Ez a belső átfutási idő jelentősen lelassítja az eljárást, így a vételár visszatérítése a jogszabályban biztosított legvégső határidő (a termék Szolgáltatóhoz történő megérkezésétől számított 14 nap) végén várható. A Szolgáltató a jogszabályok értelmében mindaddig visszatarthatja a visszafizetendő összeget, amíg a Terméket (akár a székhelyre, akár a raktárba) vissza nem kapta, vagy a Vásárló kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

7.3. **Visszaszállítási költségek elállás esetén:**

Az elállási jog gyakorlása esetén a termék visszajuttatásának költségei teljes egészében a Fogyasztót terhelik.

- Utánvétellel vagy portóval (utánvéttel terhelten) feladott csomagok átvételére a Szolgáltató raktára technikai okokból nem jogosult, az ilyen csomagok átvétele kizárt.
- **Át nem vett csomagok kezelése és újraküldése:** Amennyiben a Vásárló a megrendelt terméket a kézbesítés során egyáltalán nem veszi át (megtagadja az átvételt vagy a futár jelzése ellenére nem keresi a csomagot), úgy a **Vásárló az emiatt felmerülő logisztikai költségek kompenzálásaként az egyszeri kiszállítási díj megfizetésére kötelezhető.** Amennyiben a Vásárló az át nem vett és a Szolgáltatóhoz visszaérkezett csomag újbóli kiküldését kéri, úgy a Vásárló köteles az újabb szállítási költséget ismételten megfizetni. A Szolgáltató az újbóli kézbesítést kizárólag a termék vételárának és a halmozott szállítási díjaknak (az első és a második szállítási díj) előre történő megfizetése (banki átutalás vagy SimplePay) után indítja el.

7.4. **Szerződésszegés az átvétel megtagadásával**:

Amennyiben a Vásárló a jogszerűen kiszállított Termék átvételét a kézbesítéskor megtagadja vagy elszalasztja anélkül, hogy elállási szándékát előzetesen jelezte

volna, szerződésszegést követ el. Ebben az esetben a Szolgáltató a meghiúsult kiszállítással okozott közvetlen kárát (a szállítási díjat) a Vásárlóra hárítja. Amennyiben a Vásárló a Szolgáltató írásos fizetési felszólítására 8 napon belül nem rendezi a tartozását, a Szolgáltató a követelést közjegyzői úton, fizetési meghagyásos eljárás (FMH) keretében érvényesíti, melynek minden kapcsolódó közjegyzői, jogi és végrehajtási költsége a szerződésszegő Vásárlót terheli.

7.5. Védőcsomagolás és a gyári doboz védelme:

A visszaküldendő termék szállításra kész, biztonságos becsomagolása a Vásárló kötelezettsége. Kötelező külső védőcsomagolást (pl. stretch fólia, karton) alkalmazni. Az eredeti gyári dobozra közvetlenül a Vásárlónak tilos címzést írnia vagy ragasztószalagot helyeznie. A gyári doboz sérülése vagy hiánya a termék értékcsökkenését vonja maga után.

7.6. Használatból eredő értékcsökkenés (A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 25. §-a alapján):

A Fogyasztó felel a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért. Amennyiben a Fogyasztó a terméket a szükséges kipróbáláson felül használta – így különösen háztartási nagygépeket üzembe helyezett, vízzel feltöltött (pl. mosógép, mosogatógép), vagy kályhákat, kandallókat, kazánokat begyújtott, amely rajtuk égési, kormozódási vagy használati nyomokat hagyott –, a Szolgáltató a Korm. rendelet 25. §-a alapján jogosult az ebből eredő, indokolt mértékű értékcsökkenési összeget (0-100% között) megállapítani. A Szolgáltató az értékcsökkenés pontos mértékét a hivatalos szerviztechnikai vagy szakértői szemle után határozza meg, és az így megállapított összeget a Fogyasztónak visszatérítendő vételárból közvetlenül levonja.

7.7. Elállási korlátozások és higiéniai termékek:

Higiéniai és egészségvédelmi okokból a lezárt csomagolású termékek (pl. fülhallgatók, fejhallgatók, elektromos fogkefék, szájzuhanyok, haj- és szakállvágók, epilátorok, borotvák stb.) felbontás utáni visszaküldése nem lehetséges, a csomagolás kibontásával a 14 napos indokolás nélküli elállási jog a jogszabályok értelmében teljesen kizárt [45/2014. Korm. rend. 29. §]. A Fogyasztó szintén nem gyakorolhatja elállási jogát olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak.

MELLÉKLET A 7. FEJEZETHEZ: Elállási nyilatkozat-minta

(Csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza postai úton, e-mailben, vagy a weboldalon található digitális elállási űrlap segítségével!)

Tájékoztatjuk a Vásárlót, hogy jelen elállási nyilatkozat-minta nyomtatható és letölthető formátumban is közvetlenül elérhető a Webáruház felületén, a láblécben található Információk menüpont alatt.

Címzett: **REBURG Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság**

- Hivatalos levelezési cím (Iratok feladása): **7370 Sásd, Rákóczi utca 1.**
- E-mail cím: reburg@reburg.hu
- Központi telefonszám: **06/30/650-8071**
- Központi műszaki **elsődleges** raktár címe (Ahova a terméket fizikai úton vissza kell juttatni): **REBURG Kft., 7300 Komló, Városház tér 10.**

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

- Megrendelési szám:
- Számla száma:
- A termék megnevezése és típus, cikkszáma:
-
- A megrendelés / az átvétel időpontja: ..... év ..... hó ..... nap
-
- A Fogyasztó pontos neve és lakcíme:

Visszautalási banki adatok:

- Számlatulajdonos neve: .....
-
- Bankszámlaszám (belföldi vagy nemzetközi IBAN): _ _ _ _ _ _ _ _ – _ _ _ _ _ _ _ _ _ – _ _ _ _ _ _ _ _ – _ _ _ _ _ _ _ _
-
- BIC / SWIFT kód (külföldi számlánál kötelező): ..... Bank neve: .....

Kijelentem, hogy a terméket a biztonságos szállítási követelményeknek megfelelő védőcsomagolásban, a használatból eredő esetleges értékcsökkenési levonás (így a gyári csomagolás megrongálásából vagy hiányából eredő értékcsökkenés) tudomásulvételével, saját költségemen juttatom vissza a komlói raktár címére.

Tudomásul veszem, hogy a visszaszállítandó használt nagygépek ajtóinak biztonságos rögzítése, tisztítása és fóliázása a vevő feladata, és a hiányos roncsok, illetve a higiéniailag nem megfelelő termékek átvételét a Szolgáltató megtagadja.

Kelt: ....., ... év ..... hó ..... nap.
.....

A Fogyasztó (Vásárló) aláírása (kizárólag papír alapú feladásnál)

8. Szavatosság, kötelező jótállás és panaszkezelés

8.1. Kellékszavatosság:

Hibás teljesítés esetén az Ügyfél kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szerint. A Fogyasztó a teljesítéstől számított **2 éves** elévülési határidőn belül érvényesítheti jogait. A hatályos jogszabályok értelmében a teljesítést követő **1 éven belül** felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítéskor megvolt, így a bizonyítási teher ebben az első évben a Vállalkozást terheli. A teljesítéstől számított **1 év eltelte után** a kellékszavatossági igény érvényesítése során a bizonyítási teher megfordul, így a hiba fennállását és annak okát már a Fogyasztónak kell bizonyítania

8.2. Termékszavatosság:

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Fogyasztó – választása szerint – kellékszavatossági igényt vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként a Fogyasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti közvetlenül a termék gyártójától vagy importőrétől. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. A gyártót a termékszavatosság a termék általa történő forgalomba hozatalától számított 2 évig terheli; e határidő eltelte jogvesztéssel jár.
A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén mindvégig a Fogyasztónak kell bizonyítania.

8.3. Kötelező jótállás (Garancia):

A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a sávos kötelező jótállási idők új termékek értékesítése esetén:

- 10 000 forint alatti eladási ár esetén: A termékre jogszabály által előírt kötelező jótállás nem vonatkozik. Ezen termékek esetében a Fogyasztót a vásárlástól számított 2 év kellékszavatossági jog illeti meg (a 8.1. pontban leírtak szerint).
- 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó vételár esetén: 2 év jótállás.
- 250 000 forint vételár felett: 3 év jótállás.
-
- **Kötelező szakember általi üzembe helyezés és a beüzemelési határidő:** Bizonyos – a dolog természetéből adódóan speciális szakértelmet igénylő – termékek (különösen, de nem kizárólagosan: gázkészülékek, gáztűzhelyek, gázkonvektorok, vegyestüzelésű kazánok) megfelelő és biztonságos üzembe helyezése kizárólag feljogosított szakember közreműködésével biztosítható. Ezen termékek esetében a kötelező jótállás érvényességének feltétele a szakszerű, számlával és/vagy a jótállási jegyen pecséttel igazolt szakember általi beüzemelés. Amennyiben a kötelező szakember általi beüzemelésre a

termék átadásától számított **6** (hat) hónapon belül sor kerül, a jótállási határidő a beüzemelés napjától indul. Ha a beüzemelés a termék átadásától számított **6** hónapon túl történik meg, vagy a termék nem igényel szakember általi beüzemelést, a jótállás kezdőnapja a termék fogyasztónak történő átadásának napja.

Gyártói kiterjesztett garancia és online regisztráció:

- A jogszabályi kötelező jótállási időkön felül a gyártók által önkéntesen vállalt extra évekre vonatkozó kiterjesztett garancia szinte minden esetben szigorú **online vásárlói regisztrációhoz kötött**. Ezt a regisztrációt a vásárlástól számított korlátozott határidőn (a gyártótól függően általában 30 vagy 60 napon) belül a **Vásárlónak magának kell elvégeznie** a gyártó hivatalos honlapján. A regisztráció elmulasztása a kiterjesztett garancia elvesztésével jár, és az ebből eredő igényekért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

- **Szerviz határidők és eljárás elhúzódó javítás esetén:** A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, a Szolgáltató köteles tájékoztatni a Fogyasztót a kijavítás vagy a kicserélés várható időtartamáról.

  Ha a kötelező jótállási időtartam alatt:
  - A fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a Szolgáltató köteles a terméket 8 napon belül kicserélni. Ha cserére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a vételárat 8 napon belül a Fogyasztónak visszafizetni.
  - A termék 30 napon belül nem kerül kijavításra, a Szolgáltató köteles a terméket a 30 napos határidő leteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha cserére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a vételárat a 30 napos határidő leteltét követő 8 napon belül a Fogyasztónak visszafizetni.
  - A termék a jótállási idő alatt három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik (és a Fogyasztó nem kéri a vételár leszállítását, vagy nem kívánja a terméket a Szolgáltató költségére kijavítani/kijavíttatni), a Szolgáltató köteles a terméket 8 napon belül kicserélni. Ha cserére nincs lehetőség, a vételárat 8 napon belül vissza kell fizetni.

8.4. **Panaszkezelés és Jogérvényesítés:**

Az írásbeli panaszokat a beérkezést követő **30** napon belül érdemben megválaszoljuk, és az elutasító álláspontunkat minden esetben részletesen megindokoljuk.

A Vállalkozás a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s

annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató.
A fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezésére a Fogyasztó a területileg illetékes régiós békéltető testületekhez fordulhat. A békéltető testület határozata a Szolgáltatóra nézve külön alávetési nyilatkozat hiányában is kötelező érvényű (végrehajtható), amennyiben a fogyasztói igény a **250 000 Ft-ot** nem haladja meg. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban szigorú együttműködési kötelezettség terheli, amelynek keretében a testület felhívására köteles **15 napon belül** részletes írásos válasziratot benyújtani.

Országos Regionális Békéltető Testületek Listája (8 régióközpont):

1. **Baranya Megyei Békéltető Testület**
   (A Szolgáltató székhelye szerint illetékes fórum)
   • Székhely: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
   • Illetékességi terület: Baranya, Somogy és Tolna megye.
   • E-mail: info@baranyabekeltetes.hu | Telefon: +36 72 507 154

2. **Budapesti Békéltető Testület**
   • Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
   • Illetékességi terület: Budapest
   • E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu | Telefon: +36 1 488 2131

3. **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**
   • Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
   • Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves és Nógrád megye.
   • E-mail: bekeltetes@bokik.hu | Telefon: +36 46 501 091

4. **Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület**
   • Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
   • Illetékességi terület: Bács-Kiskun, Békés és Csongrád-Csanád megye.
   • E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu | Telefon: +36 62 554 250

5. **Fejér Megyei Békéltető Testület**
   • Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
   • Illetékességi terület: Fejér, Komárom-Esztergom és Veszprém megye.
   • E-mail: bekeltetes@fmkik.hu | Telefon: +36 22 510 310

6. **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**
   • Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
   • Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron, Vas és Zala megye.
   • E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu | Telefon: +36 96 520 217

7. **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**
   • Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
   • Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár-Bereg megye.
   • E-mail: bekelteto@hbkik.hu | Telefon: +36 52 500 710

8. **Pest Megyei Békéltető Testület**
   • Székhely: 1111 Budapest, Karinthy Frigyes út 11.
   • Illetékességi terület: Pest megye.
   • E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu | Telefon: +36 1 269 0703

MELLÉKLET A 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet kivonata

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól webáruházon keresztül történő értékesítés esetén

1. § (1) E rendeletben foglaltakat kell alkalmazni, ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti elektronikus szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó a Polgári Törvénykönyv szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt vagy jótállási igényt érvényesít.
   (2) E rendelet rendelkezéseit a dolog gyártójára is megfelelően alkalmazni kell.

2. § Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.
3. § (1) Szavatossági vagy jótállási igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania.
   (2) A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – a webáruház által kiállított számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja.
4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála (ügyfélszolgálati e-mail útján vagy postai levélben) bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolog megnevezését, vételárát,
- c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének (a csomag átvételének) időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
- g) az igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

(2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.
(3) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a fogyasztóvédelmi törvény szerinti békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(4) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon (elektronikus úton, e-mailben) a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
(5) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról öt munkanapon belül, igazolható módon (e-mailben) köteles értesíteni a fogyasztót.
(6) A jegyzőkönyvet a felvételétől számított három évig köteles megőrizni a vállalkozás, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

5. § A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, a vállalkozás a fogyasztót elektronikus úton tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a kicserélés várható időtartamáról.

5/A. § Ha a kötelező jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás vagy a megbízott szerviz részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a cserére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – a számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszafizetni.

5/B. § Ha a kötelező jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában –, valamint ha a Polgári Törvénykönyv alapján a fogyasztó nem kéri a vételár arányos leszállítását, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a cserére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – a számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszafizetni.

5/C. § Ha a fogyasztási cikk kijavításra történő átvételétől számított harmincadik napig a kijavítás nem készül el, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a cserére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – a számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszafizetni.

6. § (1) Kijavításra a terméket átvételi elismervény ellenében kell átvenni (fuvarlevél vagy e-mailes visszaigazolás útján), amelyen rögzíteni kell:

- a) a fogyasztó nevét és címét,
- b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,
- c) a dolog átvételének időpontját, továbbá
- d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot visszakapja.

(2) Az előírtak a szavatossági vagy jótállási igényről felvett elektronikus jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

7. § (1) A javítószolgálat (szerviz) köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről, valamint a javítás elvégzéséről a munka befejezését követő öt munkanapon belül.

(2) A javítószolgálat a kijavítást az 5. §-ban, valamint az 5/A–5/C. §-ban előírt kötelező határidők szigorú betartásával köteles elvégezni.

8. § (1) Ezen rendelet rendelkezéseininak a vállalkozás általi megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott szabályok szerint.

9. Vegyes rendelkezések

9.1. Technikai korlátok: A Weboldalon való vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását. A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás, technikai üzemzavar vagy az Ügyfél hanyag eszközvédelme miatt következett be.

9.2. Magatartási kódex: A Szolgáltató nem rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti külön magatartási kódexszel.

9.3. Egyoldalú módosítás: A Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Az esetleges módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba, és a már korábban érvényesen leadott megrendelések feltételeit és vételárait visszamenőlegesen, hátrányosan nem befolyásolja.

9.4. Vélemények és értékelések kérése: A Szolgáltató a vásárlási élmény javítása érdekében a sikeresen teljesített megrendelések után értékelő megkeresést küldhet a Vásárlónak az Árgép vagy a Google felületeire vonatkozóan. A Szolgáltató a folyamat során a Vásárló semmilyen személyes adatát (így e-mail címét, nevét) nem továbbítja külső harmadik fél részére; az értékelésre irányuló folyamat technikai kezelése teljesen a Szolgáltató belső, zárt rendszerében fut le.