

Általános Szerződési Feltételek

I. A Szerződő Felek

I.1. Az Eladó

Név: MOMENTUM 2002 Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Kapcsolattartó neve: Pálowska Edit

Székhely: 4033 Debrecen, Zelizy Dániel u. 4. szám

Adószám: 12830550-2-09

Cégjegyzékszám: 09 09 008774

E-mail: hello@pajtizoo.hu

Web: www.pajtizoo.hu

Telefon: 30/293-7186

Tárhely szolgáltató: Magyar Hosting Kft.

Tárhely szolgáltató elérhetősége: 06-1/700-2323;

E-mail: info@tarhely.com

I.2. A Vásárló:

Aki a Webáruház szolgáltatást igénybe veszi, azaz a www.pajtizoo.hu Webáruház internetes felületén keresztül árut megrendel, vásárol.

A www.pajtizoo.hu Webáruházában azok a kedves ügyfeleink vásárolhatnak, akik elfogadják jelen Általános Szerződési Feltételeinket. Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni Webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

A Webáruházban a szerződések megkötése ráutaló magatartással történik. A megkötött szerződések nem kerülnek iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerülnek megkötésre, későbbiekben nem kereshetők vissza, magatartási kódexre nem utalnak. A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

II. Általános tudnivalók.

II.1. Az ÁSZF célja, módosítása

Az Eladó az Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF) azért adta ki, hogy ebben részletesen szabályozza a Webáruház szolgáltatással, és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az Eladó és a Vásárló jogait, kötelezettségeit és egyéb, a Webáruház szolgáltatással összefüggő lényeges körülményeket.

Az Általános Szerződési Feltételek az Eladó, és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Vásárló között létrejövő jogviszony általános feltételeit tartalmazza. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően az Eladó tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások,

valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak.

Az Eladó fenntartja a jogot, hogy az Általános Szerződési Feltételeket részben vagy egészben bármikor módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkor módosítása a közzétételkor lép hatályba, és mindaddig hatályban marad, amíg az Eladó a Webáruház szolgáltatást biztosítja, vagy az ÁSZF-et módosítja.

II.2. A szerződés tárgya:

A szerződés tárgya a www.pajtizoo.hu oldalon levő Webáruházban található valamennyi árucikk, amire a Vásárló vásárlási megrendelést rögzít. A szerződés nyelve magyar. A Vásárló az árucikkek tulajdonságait, jellemzőit, képeit az árucikkhez tartozó konkrét oldalon ismerheti meg. A megrendelés rögzítésével a Vásárló kijelenti, hogy a megrendelt termék paramétereit elfogadja és igényeinek mindenben eleget tevőnek ismeri el.

II.3. Termékkínálat meghatározása:

Webáruházunk egyedi, gyermekeknek szánt termékeket, gyermekfoteleket, tárolókat, és egyéb termékeket forgalmaz. Valamennyi termékünk a hozzá kapcsolódó legfontosabb információkkal együtt a Webáruházon keresztül tekinthető meg.

A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetőek meg.

Az áruházban feltüntetett árak érvényes bruttó fogyasztói árak, amennyiben azonban technikai hiba miatt téves ár jelenik meg a Webáruházban, az áru átvétele előtt egyeztetés végett telefonon (vagy e-mail-ben) megkeressük Önt. Az ilyen megrendeléseket az egyeztetés lefolytatását megelőzően nem tekintjük érvényesnek, és ha az egyeztetés nem vezet eredményre a már megfizetett vételárat visszatérítjük.

II.4. Személyes adatok:

A Vásárlók személyes adatainak felhasználása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) hatályos szabályozásának értelmében történik. Az Eladó a Vásárlók adatait a szerződés teljesítése, és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja.

A Webáruházban való vásárlás során a Vásárlónak néhány személyes adatát meg kell adnia az Eladó részére. A bekért adatokat az Eladó rögzíti, tárolja, feldolgozza és használja. A bekért adatok a Webáruház használatához, a kapcsolattartáshoz, a megrendelés teljesítéséhez, lebonyolításhoz elengedhetetlenül szükségesek.

Az Eladó a Vásárló adatait kiemelt biztonsággal kezeli, használatuk során az Infotv. -nek megfelelően jár el, és az adatokat csak a vásárlás érdekében szükséges ideig tartja nyilván. Az Eladó harmadik személy vagy szervezet részére a Vásárló adatait kizárólag az online fizetés (bankkártyás fizetés) lebonyolítása érdekében adja tovább. Ez alól kivételt csak a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettség valamint az áru Vásárló részére történő eljuttatásához szükséges, a futárszolgálat felé történő adatszolgáltatás képez, kizárólag a szállítás lebonyolításához szükséges körben és mértékben.

1. Az Infotv. 20. § (1) bekezdése alapján, meg kell határozni a Webáruház weboldal adattovábbítási tevékenysége körében a következőket:

a) az adatgyűjtés ténye,

- b) az érintettek köre,
- c) az adatgyűjtés célja,
- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogainak ismertetése.

2. Az adatkezelés ténye, a kezelt adatok köre.

a) A továbbított adatok köre a szállítás lebonyolítása érdekében: Telefonszám, szállítási név, szállítási cím, számlázási név, számlázási cím.

b) A továbbított adatok köre az online fizetés lebonyolítása érdekében: Vezeték- és keresztnév, email cím, számlázási cím, számlázási név.

3. Az érintettek köre: Az online vásárlást/házhozszállítást kérő valamennyi érintett.

4. Az adatkezelés célja: Az online vásárlás/házhozszállítás lebonyolítása

5. Az adatkezelés időtartama, az adatok törlésének határideje: Az Online vásárlás/házhozszállítás lebonyolításáig, és az áru átvételéig tart.

6. Az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye:

GLS Generál Logistics Systems Hungary Csomag Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Adószám: 12369410-2-44

Cégjegyzékszám: 13 09 111755

E-mail cím: info@gls-hungary.com

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

ÁSZF: <https://gls-group.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek>

Adatvédelmi szabályzat: <https://gls-group.eu/HU/hu/adatvedelmi-szabalyzat>

Az Eladó a személyes adatokat másnak a fentiekén túlmenően kizárólag az online fizetés (bankkártyás fizetés), és számlázás lebonyolítása érdekében, valamint jogszabály által előírt kötelezettségeinek teljesítése körében

adja át.

A bankkártyás fizetés a PAYLIKE online fizetési rendszeren keresztül történik

Cím: P. O. Pedersensvej 14, Aarhus, Dánia

Weboldal: www.paylike.hu

E-mail: hello@paylike.hu

Tel: +36-(1) /500-9480

ÁSZF: <https://paylike.hu/terms-of-service>

Adatvédelmi szabályzat: <https://paylike.hu/privacy-policy>

A számlázás a Clear Admin számlázó programjával történik

Clear Admin Software kft.

Székhelye: 1108 Budapest, Gőzmozdony utca 14.

Adószám: 23899595-2-42

Cégjegyzékszám: 01-09-983349

Weboldal: www.clearadmin.hu

E-mail: szamlazo@clearadmin.hu

Adatvédelmi szabályzat: https://www.clearadmin.hu/dl/Adatkezelesi_tajekoztato_2.0.pdf

7. Az adattovábbítás jogalapja: a Felhasználó hozzájárulása, az Infotv. 5. § (1) bekezdése, illetve az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 13/A. § (3) bekezdése.

III. Megrendelés:

A www.pajtizoo.hu áruházában bárki vásárolhat, aki elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeket és magára nézve azt kötelezőnek ismeri el. Az áruházban történő vásárlás egyúttal az Általános Szerződési Feltételek elfogadását jelenti. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy ellenőrizze a vásárlás során megadott adatok valóságát. A termékek mellett feltüntetett ár az adott termék bruttó vételára. A weboldalon található információkat rendszeresen frissítjük, de pontatlanságok, véletlen hibák, elírások előfordulhatnak, melyekért nem tudunk felelősséget vállalni.

A Vásárló a termékeket www.pajtizoo.hu oldalon tudja kiválasztani. A kiválasztott termékre kattintva annak fotója mellett megtalálható a termék főbb jellemzőit tartalmazó leírás, és a bruttó vételár is. A kiválasztott terméket a „KOSÁRBA TESZEM” gombbal lehet a virtuális kosárba tenni, melyet követően a Vásárló egy összesítőt fog találni, ahol látni fogja a kosárba rakott termékek nevét, mennyiségét, és a termékek vételárát. Ezt követően a „VÁSÁRLÁS FOLYTATÁSA” lehetőséget választva a Vásárló további termékeket helyezhet kosarába. A Vásárló a „TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ” gombra kattintva folytathatja megrendelési folyamatot.

A Szolgáltató a szállítást kizárólag Magyarország területén végzi, mely a GLS Generál Logistics Systems Hungary Kft. futárszolgálat közreműködésével történhet,

A megrendelés folytatásához meg kell adni a következő adatokat: Név (Cégnév), Számlázási cím, Telefonszám, E-mail cím, és amennyiben eltér a számlázási címtől, szállítási címet. Ezt követően a fizetés módját kell kiválasztani, mely a Paylike online fizetési rendszeren keresztül történhet bankkártyás fizetéssel, de lehetőség van arra is, hogy a vevő az áru átvételekor a futárnál fizesse meg a megrendelt termékek ellenértékét (utánvét).

A vásárláskor arra is szükség van, hogy a Vásárló elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeinket, és kipipálja a következő mezőt: (Elolvastam, és elfogadom az Általános Szerződési Feltételek -ben foglaltakat). Ezt követően a Vásárló a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra kattintva rögzítheti a rendelését, melyet követően a rendszer egy visszaigazoló oldalra fogja átirányítani, ahol láthatja rendelésének egyedi azonosítóját, majd a Vásárló által megadott e-mail címre is elküldjük a rendelés részleteit tartalmazó elektronikus levelet.

Az esetleges adatrögzítési hibákért felelősséget nem vállalunk! A vásárlást csak akkor tudjuk elfogadottnak tekinteni, ha a Vásárló a rendeléshez szükséges adatokat maradéktalanul megadja. Ennek elmulasztásából eredő károkért, téves adatközlésért, illetve a folyamat közben felmerülő technikai problémákért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

IV. Fizetés

IV.1. Bankkártyás fizetés a PAYLIKE online fizetési rendszeren keresztül:

A „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra kattintva a Vásárlónak meg kell adnia a bankkártya

adatokat, majd e-mailben értesítést kap a Vásárló a rendelés leadásának sikerességéről és teljesítettségéről. Ezután csomagoljuk a terméket és átadjuk szállításra a futárnak, a számla kinyomtatva a csomagban benne lesz.

IV.2. Utánvét:

A „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra kattintva értesítést kap a Vásárló a rendelés leadásának sikerességéről és arról, hogy az feldolgozás alatt áll. Kiállítjuk a számlát és a csomaggal együtt szállítjuk.

V. Házhozszállítás:

GLS Generál Logistics Systems Hungary Kft. -vel együttműködve, az ország bármely pontjára rövid határidővel, kedvező áron juttatjuk el termékeinket. A szállítási költség az alábbiak szerint alakul:

- Utánvét (futárnál történő fizetés) esetén a szállítási költség: 1.290, -Ft.
- Bankkártyás fizetés esetén a szállítási költség: 1.290, -Ft.

Az utánvét összege együttesen tartalmazza az áru, számla szerinti értékét és a szállítási költséget. A számlát minden esetben a csomagban találja. A megrendeléseket az e-mail-ben történő visszaigazolást követően átadjuk a futárszolgálatnak. A megrendeléseket a következő munkanapon tudjuk a futárnak átadni, így az esetek 80%-ban a megrendelést követő 2. munkanapon kapja kézhez. A munkaszüneti (szombat, vasárnap) és ünnepnap beérkezett megrendeléseket, legkorábban a megrendelést követő 2. munkanapon teljesítjük.

V. Felelősség:

Az Eladó fenntartja magának azt a jogot, hogy kizárólag előzetes fizetés esetén szolgálja ki, vagy egyáltalán ne szolgálja ki azokat a Vásárlókat, akik rendszeresen nem tartják be jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt szabályokat, vagy más módon kárt okoznak az Eladónak. Az Eladó nem felel az internetes hálózat esetleges műszaki hibáiból, a kommunikációs eszközök esetleges meghibásodásából, bármely szoftver vagy program meghibásodásából, esetleges technikai meghibásodásokból eredő károkért.

A Webáruházon keresztül történő vásárlás feltételezi a Vásárló részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. A felhasználó, illetve Vásárló tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és a vásárlással kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodni a számítógépe biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről.

A Webáruházba küldött rendeléssel minden Vásárló kijelenti, hogy a jelen üzletszabályzatot megértette és elfogadja. Webáruházunkban csak a felsorolt fizetési módok közül lehet választani. Az ettől eltérő megrendelés ellenértékének kifizetéséért Webáruházunk nem vállal felelősséget.

VI. A vásárlástól való elállás joga

VI.1. Fogyasztói tájékoztató a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján

Tájékoztató a fogyasztó Vásárlót megillető elállási jogról

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, így jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal!

A fogyasztót a **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § szerint megilleti az indokolás nélküli elállás joga.** A fogyasztó az elállási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított határidőn belül gyakorolhatja, mely határidő 14 nap.

A jelen pontban foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e pontban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

VI.2. Elállási nyilatkozat, a fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

VI.3. A fogyasztó elállási nyilatkozatának érvényessége

Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát határidőn belül elküldi. A határidő 14 nap.

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

Az Eladó a fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón visszaigazolni.

VI.4. Az Eladó kötelezettségei a fogyasztó elállása esetén Az Eladó visszatérítési kötelezettsége

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, az Eladó legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, így a szállítási díjat is. Felhívjuk a figyelmét, hogy ez a rendelkezés nem vonatkozik a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási mód választásával okozott többletköltségekre.

VI.5. Az Eladó visszatérítési kötelezettségének módja

A 45/2014.(II.26.) Korm.rendelet 22.§-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén az Eladó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által

hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám, vagy postai cím következtében történő késedelem miatt az Eladót felelősség nem terheli.

VI.6. Többletköltségek

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn visszatérítési kötelezettségünk.

VI.7. Visszatartási jog

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

VI.8. A fogyasztó kötelezettségei elállása vagy felmondása esetén A termék visszaszolgáltatása

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve az Eladónak vagy az Eladó által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztó viseli a termék visszaküldésének költségét. A terméket az Eladó címére kell visszaküldeni. Ha a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött - szolgáltatásnyújtásra vonatkozó - szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani. Kérjük, vegye figyelembe, hogy utánvételt visszaküldött terméket nem áll módunkban átvenni.

VI.9. Fogyasztó felelőssége az értékcsökkenésért

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

VI.10. Az elállási jog az alábbi esetekben nem gyakorolható

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

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

- b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

VII. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

A fogyasztói tájékoztató jelen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklete alkalmazásával készült.

VII.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Eladó költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

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

VII.2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

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

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

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

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

VII.3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

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

Jogszabály írja elő a jótállás biztosítását az olyan tartós fogyasztási cikkek (pl.: műszaki cikkek, szerszámok, gépek) és alkatrészeik esetében, amelyek vásárlási értéke a 10 000 Ft-ot meghaladja.

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

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.)

Korm. rendelet határozza meg a kötelező jótállás eseteit. Az ezen esetkörbe nem tartozó termékek esetén az Eladó jótállást nem vállal. A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására – megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt.

E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni. A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Az egy éven túli esetleges jótállási igényekkel kapcsolatban szíveskedjen a gyártóhoz fordulni!

Mi a viszonya a jótállásnak más szavatossági jogokkal?

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

A 151/2003 Korm. Rendelet szerinti kötelező jótállás alá eső rögzített bekötésű, illetve a 10 kg- nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

Az eladó vállalása a kötelező jótállás időtartama alatt nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve olyan feltételeket, amelyek hátrányosabbak azoknál a jogoknál, amelyeket a kötelező jótállás szabályai biztosítanak. Ezt követően (1 év után) azonban az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatóak meg, azonban a jótállás ebben az esetben sem érintheti a fogyasztó jogszabályból eredő -így köztük a kellékszavatosságon alapuló jogainak fennállását.

Webáruházon keresztüli értékesítés esetén is érvényesül a három munkanapon belüli csereigény intézménye. Három munkanapon belüli csereigényt a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alá tartozó tartós fogyasztási cikkek esetében lehet érvényesíteni, amely szerint, ha a 3 munkanapon belül érvényesíti valaki a csereigény intézményét, akkor az eladónak ezt úgy kell értelmeznie, hogy a termék az eladáskor már hibás volt és minden további nélkül a terméket ki kell cserélnie.

Mikor mentesül az Eladó a jótállási kötelezettsége alól?

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

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet,

egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

VIII. Panaszügymintézés és jogérvényesítési lehetőségek

A fogyasztó a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Kapcsolattartó: Pálowska Edit,

Tel: 06/30-293-7186

Internet cím: www.pajtizoo.hu

E-mail: hello@pajtizoo.hu

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát, amely a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás 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 egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban-érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a fogyasztó neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

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

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

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

VIII.1. Bírósági eljárás

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

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel

rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kötelező bírság bevezetésével a jogalkotó a békéltető testületekkel való együttműködés nyomatékosítását, illetve a vállalkozásoknak a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

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

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- d. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- f. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- g. a testület döntésére irányuló indítványt,
- h. a fogyasztó aláírását.

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

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

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

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.