

# Általános szerződési feltételek

Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2023.09.01.

## 1. A Webáruház adatai

Cégnév, cégforma:	ARBOR KFT.
Székhely:	2011 Budakalász, Lupa-szigeti elágazás 0183/159.
Levelezési cím:	1112 Budapest, Kamaraerdei út 12.
A Webáruház telefonszáma:	+36 23 428 031
A Webáruház e-mail címe:	webshop@newgarden.hu
Bejegyző cégbíróság/bejegyző hatóság neve:	Budapest Környéki Törvényszék Cégbíróság
Cégjegyzékszám:	13-09-061094
Adószám:	10355624-2-13
A Webáruház értékesítési online felülete (domain név):	<a href="https://webshop.newgarden.hu/">https://webshop.newgarden.hu/</a>
Bankszámlaszám:	10300002-20192710-00003285

## 2. Mit tartalmaz ez a dokumentum?

A Vásárló és a Webáruház között létrejövő szerződés (továbbiakban: **„Szerződés”**) tartalmát

- a Vásárló és a Webáruház között a vásárlási folyamat során létrejövő egyedi feltételek és
- a jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: **„ÁSZF”**)

együttesen határozzák meg.

Ennek megfelelően az ÁSZF az alábbiakat tartalmazza:

- a cégünk (a Webáruház) fontosabb adatait, elérhetőségét,
- az Önt, mint Vásárlót, és a bennünket, mint Webáruházat megillető jogokat és kötelezettségeket,
- a Webáruházunk használatával, a megrendelési folyamattal kapcsolatos információkat (például regisztráció, megrendelés menete, a szerződés írásba foglalt-e, a szerződéskötés nyelve, sor kerül-e iktatásra, adatbeviteli hibák javítása, ajánlati kötöttség és visszaigazolás stb.)
- a teljesítési határidők egyes szabályait,
- a felelősségi szabályokat,
- a szállítási és fizetési feltételeket,
- az elállási jogról szóló tájékoztatást és a gyakorlásával kapcsolatos feltételeket,
- a jótállásról, kellékszavatosságról és termékszavatosságról szóló tájékoztatást,
- az Ön rendelkezésére álló jogérvényesítési lehetőségek részletes bemutatását.

### *Fogalmak*

Az ÁSZF-ben használt fogalmak meghatározásait az I. Mellékletben gyűjtöttük össze teljeskörűen az Ön számára. A jobb szövegértés érdekében itt a törzsszövegben is egyes részekenél meghatározunk fogalmakat.

### *Technikai információk, kötelező tájékoztatások*

A Webáruház használatához szükséges technikai információkat, illetve a jogszabályok által előírt egyes más tájékoztatásokat, melyeket az ÁSZF nem tartalmaz, a Webáruházban találja meg.

## 3. Vonatkozó jogszabályok

A Szerződésre irányadó jog Magyarország jogszabályai. Felsoroltuk a legfontosabb jogszabályokat, hogy Ön első kézből és teljesen hiteles forrásból is meggyőződhessen jogairól:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (különösen a Hatodik Könyv)
- 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- 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

## 4. Bevezetés

Üdvözljük az általunk üzemeltetett weboldalon (a továbbiakban: **„Webáruház”**).

*A Szerződés nyelve*

A Szerződés nyelve magyar.

*Alapvető információ: ki tesz ajánlatot és ki fogadja azt el?*

A Webáruházban közölt információk nem minősülnek a Webáruház részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. Jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén a jogszabály alapján Ön minősül ajánlattevőnek, a Webáruház az Ön ajánlatát elfogadja és így jön létre közöttünk a szerződés.

*Alapvető információ: írásbeli-e a közöttünk létrejött szerződés?*

A Webáruházban keresztül leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így az Ön és a Webáruház közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Webáruház nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

*Megrendelés leadása, szerződés létrejötte*

A megrendelések leadása kizárólag *elektronikus úton lehetséges*. Faxon, telefonon, e-mailen, levélben rendelés leadására nincs lehetőség, az ilyen módon érkezett megrendeléseket a Webáruház nem tudja teljesíteni.

Ön a Webáruház használata során tanúsított ráutaló magatartásával (jelölőnégyzet bejelölése és a megrendelést indító gomb leklikkelése) tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat és a konkrét termék(ek) megvásárlására vonatkozó egyedi feltételeket.

## 5. Részletes vásárlási feltételek

### Regisztráció

Webáruházunkban regisztráció nélkül is böngészhet, azonban a regisztráció a Webáruházban történő vásárlásnak feltétele.

A regisztrációt csak egyszer, az első alkalommal szükséges elvégezni.

A továbbiakban az ekkor megadott adatokkal (e-mail cím, jelszó) bármikor bejelentkezhet a Webáruházba.

Az egyszeri regisztrációt a Bejelentkezés gombra kattintva lehet elindítani:  
<https://webshop.newgarden.hu/bejelentkezés>

Itt adatai kitöltésével és jelen ÁSZF elfogadásával tudja elindítani regisztrációját.

A regisztráció kétlépcsős, így a megadott email címére érkező megerősítő linkre kattintva tud bejelentkezni a Webáruházba.

A regisztrációra vonatkozó jogok és köteleességek:

- Ön **jogosult a regisztrációjának törlését kérni** a Webáruházban meghatározott módon (kapcsolattartói email címünkre küldött üzenetével). Az üzenet megérkezését követően a Webáruház köteles gondoskodni a regisztráció törléséről. Felhasználói adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből. Ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését.
- A felhasználói **hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért** kizárólag Ön felelős. Amennyiben 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 Webáruházát**.

- Ön vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint **frissíti** annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.

## Adatmódosítás

Az egyszeri regisztrációt követően Ön adatait bármikor módosíthatja, aktualizálhatja Felhasználói fiókjában, a belépést követően, az Adatmódosítás linkre kattintva.

Az adatmódosító űrlap innen is elérhető: <https://webshop.newgarden.hu/adatmodositas>

## Megrendelés folyamata

Ön a termékek nevére kattintva a terméklapon tájékozódhat a termék lényeges tulajdonságairól, jellemzőiről, áráról, készleten lévő mennyiségéről.

### *A „kosár” funkciói*

Ha bármely termék elnyeri tetszését, úgy a „Kosárba” gombra kattintva tudja a terméke(ke)t virtuális kosarába helyezni.

A kosár tartalmát a kosár ikonra kattintva tudja megtekinteni.

A kosárba rakott termék(ek) darabszámát a megrendelés végleges leadása előtt ön tetszés szerint csökkentheti, növelheti vagy a terméke(ke)t törölheti a kosárból.

*Milyen lépéseket kell tennie Önnek a megrendelés indításához?*

A megrendelésének elküldéséhez Önnek szükséges megadnia a nevét, a számlázási és kiszállítási adatokat és ki kell választania a rendelkezésre álló lehetőségek közül a kívánt szállítási módot. Az Ön kényelme érdekében egyes adatokat a rendszerünk már előre betölt(het) Önnek.

Adatait a megrendelés folyamán a Pénztár oldalon, vagy felhasználói fiókjában, az Adatmódosítás menüpont alatt módosíthatja.

Kiegészítő információkat a Megjegyzés szövegdobozban küldhet nekünk a megrendelési folyamatban.

*Mit javasolt tennie Önnek a megrendelés elküldése előtt? (adat ellenőrzés/javítás)*

Mielőtt Ön véglegesítené a megrendelését, egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt terméke(ke)t, azok mennyiségét. Ha adatbeviteli hibákat vett észre, mindenképpen javítsa ki azokat a megadott adatokon. Amennyiben még a végleges elküldés előtt változtatni szeretne a kosár bármely tartalmi elemén vagy az Ön adatain, akkor azt még megteheti a Webáruház által biztosított technikai módokon (pl. „Vissza” gomb vagy balra mutató nyíl).

*A megrendelés elküldése és az Ön fizetési kötelezettségének keletkezése*

Amennyiben Ön meggyőződött arról, hogy megadott adatai helyesen szerepelnek, valamint a kosár tartalma megfelel az Ön által megrendelni kívánt termékeknek, akkor a jelen ÁSZF elfogadása után (jelölőnégyzet kipipálása) a „Megrendelem” gombra kattintva tudja megrendelését

véglegesen elküldeni a Webáruháznak, ami az Ön részére fizetési kötelezettséget keletkeztet.

### **A megrendelés minimum-kosárértékhez kötött.**

### Termékek árával kapcsolatos fontos információ

A Webáruházban megjelenített termékek vételára az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon (bruttó) van feltüntetve, a termék ÁFA-kulcsának és a Webáruház adóalanyiságára vonatkozó előírásoknak megfelelően. A termékek mellett feltüntetett vételár nem tartalmazza a kiszállítás költségét. A termékek ára magyar forintban (Ft/HUF) kerül feltüntetésre. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz, beleértve az esetleges szállítás díját is.

### Rendelés visszaigazolásának folyamata

*A visszaigazolás módja: Egy automatikus technikai visszaigazoló email és egy második, szerződést létrehozó email*

Miután Ön elküldte részünkre a megrendelését a Webáruházban, Ön két e-mailt fog kapni tőlünk.

**Az első email** egy automatikus visszaigazoló e-mail (amely pár percen belül megérkezik Önhöz), amelyben arról tájékoztatjuk, hogy rendelése megérkezett a rendszerbe. Ez egy technikai jellegű rendszerüzenet, mely tartalmazza az Ön által megadott adatokat (a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget).

*Amennyiben azt tapasztalja, hogy az automata visszaigazoló e-mail tévesen tartalmazza az Ön adatait, úgy ezt a tényt köteles velünk e-mail útján haladéktalanul közölni, ezzel együtt a helyes adatait megadni.*



*Amennyiben az automata visszaigazoló e-mail 24 órán belül nem érkezik meg e-mail fiókjába, kérjük vegye fel velünk a kapcsolatot a [webshop@newgarden.hu](mailto:webshop@newgarden.hu) email címen, ugyanis elképzelhető, hogy megrendelése technikai okok miatt nem érkezett meg rendszerünkbe.*

**A második e-mail** (már nem automata, technikai jellegű rendszerüzenet) tartalmazza Webáruház szerződéses (azaz az Ön ajánlatát/megrendelését elfogadó) nyilatkozatát, amely az Ön megrendelés beküldésének időpontjától számított legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja a megrendelés teljesíthetőségét. Az ajánlat elfogadó e-mail a Webáruház részéről az Ön által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel létrejön a szerződés Ön és a Webáruház között.

Az Ön és a Webáruház között online módon megkötött termék adásvételére vonatkozó szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül. Az adásvételi szerződés alapján a Webáruház dolog tulajdonjogának átruházására, Ön a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

## Szerződés létrejötte, a szerződés tartalma

*Mikor jön létre a szerződés Ön és a Webáruház között?*

Az ajánlat elfogadó e-mail a Webáruház részéről az Ön által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel létrejön a szerződés Ön és a Webáruház között abban az időpontban, amikor a mi szerződéses nyilatkozatunkat tartalmazó email az Ön elektronikus levelezőrendszerében hozzáférhetővé válik.

*Milyen típusú szerződésnek minősül az Ön és a Webáruház között létrejött Szerződés?*

Az Ön és a Webáruház között online módon megkötött termék adásvételére vonatkozó szerződés elektronikus úton megkötött adásvételi szerződésnek minősül. Az adásvételi szerződés alapján a Webáruház dolog

tulajdonjogának átruházására, Ön a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

## Ajánlati kööttség

Ön mentesül az ajánlati kööttség alól, ha legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg a Webáruháztól az elküldött rendelésére, vagyis az ajánlatának elfogadására (teljesítésére) irányuló ajánlat elfogadó visszaigazoló e-mailt.

Ebben az esetben a kifizetett vételárat Webáruház visszatéríti Önnek.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Webáruházhoz, illetve Önhöz megérkezettnek, amikor az a címzett részére hozzáférhetővé válik.

Amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Ön hibás e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt Ön nem tud üzenetet fogadni, a Webáruház kizárja a felelősségét az Ön megrendelésének megghiúsulásáért és a szerződés létrejöttének elmaradásáért.

Ha Ön rendelését már elküldte a Webáruház részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell a Webáruház felé, a nem kívánt vagy téves adat tartalmú rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

## Hibás ár

A lehető legnagyobb gondossággal járunk el a termékek árának és termékek leírásának feltüntetésekor. Előfordulhat, hogy mégis a termék szokásos piaci árától jelentősen eltérő árat (akciós) jelenítünk meg és/vagy informatikai eszköz/szoftver hiba miatt **irreális árat** tüntetünk fel.

Nyilvánvalóan hibás ár lehet az alábbi három eset bármelyike:

- 0 Ft-os árat tüntet fel a Webáruház egy vagy több termékénél,
- kedvezményes, de a kedvezmény tényleges mértékének nem megfelelően csökkentett árat tüntet fel a Webáruház egy vagy több termékénél,
- a tényleges árleszállítás szándéka nélkül, hibásan kikerülő árat tüntet fel a Webáruház egy vagy több termékénél, mely a kedvezményes piaci árszintnél is alacsonyabb.

Ilyen esetekben a Webáruház az alábbiakra jogosult:

1. nem fogadja el (elutasítja) az Ön a Webáruház szerződéses akaratától eltérő tartalommal (irreálisan alacsony árral) létrejött ajánlatát

és

2. választása szerint a valós szerződéses akaratának már megfelelő áron tesz ajánlattételi felhívást Önnek (Ön nem köteles ezen az új áron új megrendelést leadni felénk),

vagy

3. vagy a téves áron indult ajánlattételi folyamat eredménytelenül lezárultnak minősül és a szerződés nem jön létre.

Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Webáruház tehát feltételezi a Vásárlóról, hogy rendelésekor a tudatos fogyasztótól elvárhatóak alapján jár el, tehát tisztában van a megrendelni kívánt termék tulajdonságával, jellemzőivel, és piaci árszintjével, így azzal is, ha a terméknek a Webáruház által feltüntetett ára nyilvánvalóan túl alacsony.

## Fizetési módok

Az Ön által kiválasztott termékek vételárát Ön **online bankkártyás fizetési megoldással** tudja kiegyenlíteni.

*Online bankkártyás fizetés:* a Webáruházzal szerződésben álló pénzügyi szolgáltató (Novopayment Kft.) rendszerében biztonságos módon fizethet bankkártyájával.

Oldalunk SSL titkosítást használ az adatai védelme érdekében.

### A tranzakció lépései

1. A „Megrendelem” gombra kattintva Ön átkerül a Saferpay független és biztonságos fizetési felületére, ahol a bankkártya adatai megadásával elindítja a tranzakciót.
2. A kártyaadatok megadását követően kérjük, ellenőrizze az adatok helyességét.
3. A tranzakció feldolgozása elindul a banki feldolgozó rendszerekben.
4. A fizetés eredményességéről Ön e-mail útján is értesítést kap, valamint a Novopayment rendszere visszairányítja a webáruház oldalára.

Elfogadott bankkártyák: Mastercard, Maestro, Visa

### *Mire figyeljen bankkártyával történő fizetéskor?*

- A kártyabirtokosok számára az internetes fizetés, csakúgy, mint a hagyományos POS terminálon történő fizetés díjmentes.
- Ma már a Maestro bankkártyával is lehet fizetni az interneten. Részletekért érdeklődjön kibocsátó bankjánál.
- A kártyabirtokosok azonosítását szolgálja a kártya aláírási paneljében található 3 jegyű ellenőrző kód – amit CVC2-nek vagy CVV2-nek is szoktak nevezni – (a 3 jegyű ellenőrző kód megtalálható a kártyaszám,

illetve annak utolsó négy számjegye után). Ezt a kódot kérjük, ugyanolyan gondossággal kezelje, mint a PIN kódot!

A Webáruház – az általa elfogadott fizetési mód tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Vásárló állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi szolgáltató letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.

Webáruházunkban a **New Garden Ajándékkártyával történő fizetés jelenleg nem lehetséges**. Az Ajándékkártya levásárlásához kérjük, forduljon be kertészeteink egyikébe!

Bővebben az Ajándékkártyáról: <https://www.newgarden.hu/ajandekkartya/>

## Számla

A Webáruház számlát állít ki az Ön vásárlásáról és a számlát e-mailben küldi el Önnek, és/vagy a csomagban helyezi el.

## Szállítási feltételek

### *Általános tájékoztatás*

Az Ön által kiválasztott termékek többféle szállítási módon rendelhetőek meg.

### *Átvételi módok*

## **a) Személyes átvétel**

Ha Webáruházban megvásárolt termékeiért személyesen szeretne eljönni, vagy rendelése olyan terméket tartalmaz, amelyet nem szállítunk házhoz, akkor az átvétel lehetőségét Budaörsi kertészetünkben (New Garden Buda Kertészet, 1112 Budapest, Kamaraerdei út 12.), vagy a New Garden Webáruház személyes átvételi pontján (1039 Budapest, Batthyány utca 43/A.) biztosítjuk. Rendelését nyitvatartási időben veheti át, melyről ezen a linken tájékozódhat: <https://www.newgarden.hu/kerteszet/new-garden-buda/>

A csomag összekészítéséről e-mail-ben tájékoztatjuk Önt, legfeljebb a megrendeléstől számított 3 munkanapon belül. A személyes átvétel ezután lehetséges.

Élő növényt tartalmazó megrendelését az email-t követően 7 napon belül köteles Megrendelő elszállítani, vagy saját költségén, saját szervezésében elszállíttatni.

(Élő növényt nem tartalmazó megrendelés esetén 10 naptári nap áll Megrendelő rendelkezésére.)

Ellenkező esetben - egyéb megállapodás hiányában - a megrendelést töröljük, a vételárat (20% kezelési költséget levonva) visszatérítjük.

Személyes átvételkor a megrendelést igazoló dokumentumot (számlát, vagy visszaigazoló email-t) be kell mutatni, az azonosítás végett.

A személyes átvétel díja: 0 Ft (ingyenes)

Amennyiben Ön igényel házhozszállítást, de a megvásárolt termékek típusa miatt rendszerünk ezt a vásárlás folyamán nem ajánlotta fel Önnek, jelölje be az Egyedi házhozszállítás országosan opciót. Erre a termékek kifizetése előtt is kérhet árajánlatot, de választhatja azt is, hogy kifizeti a termékeket - ebben az esetben a házhozszállítás díját kollégánkkal a manuális visszaigazoló email-ben tudja egyeztetni.

Megkönnyíti az egyeztetést, ha a megrendelés feladása előtt a Megjegyzés mezőben feltünteti egyedi igényét.

### **b) Házhozszállítás országosan - gyűjtőfuvar**

Megrendelését raktárról szállítjuk, azonban a hatékonyság és a növények jó állapotban tartása végett gyűjtő-fuvarban, hetente, vagy kéthetente van lehetőség a kiszállításra.

Megrendelését igyekszünk a lehető leghamarabb kiszállítani, mennyiségtől és iránytól függően 1-2 héten belül, de legkésőbb 20 munkanap alatt. Erről előzetesen email, vagy telefon útján egyeztetünk Önnel. Kérjük, hogy ügyeljen kapcsolati adatai pontos megadására, mert ezek hiányában a kiszállítás részleteivel nem tudjuk megkeresni Önt.

A kiszállítás a nap folyamán folyamatos, a sofőr az előző címet elhagyva telefonon értesíti Önt a hamarosan várható érkezésről.

Megrendelt növényeit kapuig van módunk szállítani és lerakodni, kérjük gondoskodjon a további, kapun belüli elszállításról.

A gyűjtőfuvar díja a megrendelés mennyiségétől függően sávosan változó. Ezt a vásárlás folyamán szükséges kiegyenlíteni.

Házhozszállítás esetén **kérjük, hogy olyan szállítási címet adjon meg, ahol napközben elérhető.**

A Webáruház fenntartja a jogot arra, hogy az egy megrendelésben szereplő termékeket egyszerre szállítja ki, részszállítás teljesítését nem vállalja.

Amennyiben a szállítási terület nehezen megközelíthető (pl. terepi akadályok, sorompó, stb.), vagy behajtási engedély szükséges, kérjük, hogy a megrendeléskor a Megjegyzés rovatban jelezze! Amennyiben ezt elmulasztotta, 1 munkanapon belül a [webshop@newgarden.hu](mailto:webshop@newgarden.hu) email címre írja meg nekünk.

Ha információhiány miatt a kiszállításkor plusz költség keletkezik (például autó-behajtási díj), úgy azt a helyszínen Megrendelő a fuvarozónak kiegyenlíteni köteles.

Amennyiben ezen információk hiányában hiúsul meg a házhozszállítás, úgy csomagját 3 napon belül személyesen átveheti, vagy saját szervezésben, saját költségen elszállíttathatja a New Garden Webáruház személyes átvételi pontjáról (1039 Budapest, Batthyány utca 43/A.).

Ha ez nem történik meg, rendelését semmisnek tekintjük, a megrendelést töröljük, a vételárat (20% kezelési költséget levonva) visszatérítjük.

A kifizetett fuvar költséget nem áll módunkban visszatéríteni.

A Házhozszállítás országosan gyűjtőfuvar szerződött fuvarozó partnerünk végzi.

### **c) Házhozszállítás egyedi árajánlat alapján, országosan**

Ezt a házhozszállítási lehetőséget akkor ajánlja fel rendszerünk, ha kosarában túlméretes, speciális szállítást (pl. darus autó) igénylő tétel található.

Az egyedi házhozszállítás díja a vásárolt termékek súlyától, méretétől, mennyiségétől, illetve a kiszállítási cím távolságától függ.

Erre a termékek kifizetése előtt is kérhet árajánlatot, de választhatja azt is, hogy kifizeti a termékeket – ebben az esetben a házhozszállítás díját kollégánkkal a manuális visszaigazoló email-ben tudja egyeztetni. Igyekszünk a lehető legkedvezőbb ár-érték arányú kiszállítást megtalálni, és kiajánlani önnek.

Az egyedi házhozszállítás ellenértéke a kiajánlást követő elfogadás után fizetendő, díjbekérő alapján átutalással, vagy egyes esetekben a kiszállításkor a helyszínen, készpénzben.



Bármely átvétel választása esetén az egyedi szállítás ajánlatának jogát fenntartjuk. Minden ilyen esetben kollégánk felveszi Önnel a kapcsolatot a megrendelést követően.

Házhozszállítás esetén **kérjük, hogy olyan szállítási címet adjon meg, ahol napközben elérhető.**

A Webáruház fenntartja a jogot arra, hogy az egy megrendelésben szereplő termékeket egyszerre szállítja ki, részszállítás teljesítését nem vállalja.

Amennyiben a szállítási terület nehezen megközelíthető (pl. terepi akadályok, sorompó, stb.), vagy behajtási engedély szükséges, kérjük, hogy a megrendeléskor a Megjegyzés rovatban jelezze! Amennyiben ezt elmulasztotta, 1 munkanapon belül a [webshop@newgarden.hu](mailto:webshop@newgarden.hu) email címre írja meg nekünk.

Ha információhiány miatt a kiszállításkor plusz költség keletkezik (például autó-behajtási díj), úgy azt a helyszínen Megrendelő a fuvarozónak kiegyenlíteni köteles.

Amennyiben ezen információk hiányában hiúsul meg a házhozszállítás, úgy megrendelését 3 napon belül személyesen átveheti, vagy saját szervezésben, saját költségen elszállíttathatja a New Garden Webáruház személyes átvételi pontjáról (1039 Budapest, Batthyány utca 43/A.).

Ha ez nem történik meg, rendelését semmisnek tekintjük, a megrendelést töröljük, a vételárat (20% kezelési költséget levonva) visszatérítjük.

A kifizetett fuvar költséget nem áll módunkban visszatéríteni.

Az egyedi díjas házhozszállítás a vásárolt termékek tömegétől, terjedelmétől függően csomagos futárszolgálattal, kisteherautóval, vagy darus teherautóval kerül kiszállításra.

Termék átvételével kapcsolatos tájékoztatás

A termék(ek) átvételekor Ön köteles megvizsgálni, hogy a csomagolás, illetve a kiszállított, átvett termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson és/vagy a terméke(ke)n, kérjük, készítsen erről fotókat, és haladéktalanul lépjen kapcsolatba velünk.

## Szállítási határidő

A Webáruház a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, átlagosan 7-14 napon belül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket.

A szállítási határidőt minden esetben a Webáruház által küldött visszaigazolás tartalmazza.

A Webáruház az Ön rendelését, a megrendelt termék(ek) típusától függően a lehető leghamarabb átadja a futárszolgáltatónak. A tényleges szállítási idő ettől eltérhet a választott módtól is függően. A Webáruház és/vagy a futárcég a szállítás napjáról e-mailben és/vagy sms-ben előzetesen értesíti Önt.

A Webáruház késedelme esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló (lásd a Fogalommeghatározásokat az I. Mellékletben) jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Webáruház a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni.

## Kiszállítás kifizetési feltételhez kötése

Amennyiben Ön korábban már a megrendelt terméket nem vette át a fuvarozótól (a jogszerű elállási jog gyakorlását kivéve), vagy jelen ÁSZF-ben jelzett határidőn belül nem történt meg a személyes átvétel, a Webáruház további költségeket számolhat fel önnek az ismételt kiszállításért, vagy az ön által megrendelt és összekészített növények kezeléséért.

A Webáruháznak jogában áll visszatartani a termék(ek) átadását, amíg meg nem győződik arról, hogy Ön a termék, illetve az esetlegesen hozzá kapcsolódó szolgáltatások árát sikeresen megfizette az elektronikus fizetési megoldás igénybevételeivel (beleértve azt az esetet, amikor az átutalással

fizetett termék esetén a Vásárló tagállama szerinti pénznemben utalja át a vételárat és az átváltás, valamint a banki költségek miatt a Webáruházhoz nem érkezik meg a vételár és a szállítási díj alapján meghatározott összeg). A Webáruház a vételár kiegészítésére hívja fel a Vásárlót, ha a termék árának megfizetésére nem teljes mértékben került sor.

### Kárveszély átszállása

Ha a Vásárló Fogyasztónak minősül (lásd a fogalommeghatározásokat az I. Mellékletben) és a Webáruház vállalja a termék(ek) Fogyasztóhoz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a Vásárlóra, amikor a Vásárló vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a termék(ek)et. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a Vásárlóra, ha a fuvarozót a Vásárló bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem a Webáruház ajánlotta.

### Korábban megrendelt termékek ismételt megrendelése

Önnek lehetősége van korábban megrendelt termékeit újrarendelni, amennyiben a termékek aktuálisan is készleten vannak.

Bejelentkezést követően Felhasználói fiókjából érheti el a Korábbi rendelések menüpontot. Itt az egyes rendelésekre kattintva egy gombnyomással ismételten Kosárba helyezheti a termékeket, melyekből aztán szabadon törölhet, hozzátehet, módosíthat, ahogyan bármely más kosárba helyezési folyamat során.

## 6. Elállási jog, kellékszavatosság, termékszavatosság

Webáruház felhívja figyelmét, hogy a webáruházban megvásárolható növények kapcsán elállási jog nem gyakorolható, mert a **növények a 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet 29. §. (1) bekezdésében d) pontja szerint romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termékek minősülnek, melyekkel kapcsolatban az elállási jog gyakorlása kizárt.**

**Az elállási jog nem illeti meg továbbá a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.**

Az egyéb, bolti termékek vonatkozásában Ön az elállási jogát a **45/2014. (II.26.) kormányrendeletben** foglaltak szerint gyakorolhatja.

Webáruház szavatossági és jótállási felelősségére a **19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben** foglaltak az irányadóak. A termék hibája esetén Ön **kellékszavatossági vagy termékszavatossági** igényt érvényesíthet.

Nálunk vásárolt termékeit igyekszünk a lehető legnagyobb gondossággal kezelni. Ennek ellenére bekövetkezhetnek kisebb sérülések, esetleg levél-, vagy virághullás a szállítás és a rakodás folyamán.

Kérjük, **ha a csomag átvételekor bármilyen problémát észlel, azonnal jelezze nekünk** (fotóval) a [webshop@newgarden.hu](mailto:webshop@newgarden.hu) email címen!

Élő növényekre reklamációt, észrevételt az átvétel utáni 3. munkanapig tudunk elfogadni.

Az elállási jogról részletesen, és a kellékszavatosságról és termékszavatosságról bővebben a **III. Mellékletben** olvashat.

Elállási nyilatkozat mintát a **II. Mellékletben** talál.

## 7. Jogérvényesítési lehetőségek

Panaszügyintézés

*Mikor tehet Ön panaszt?*

Ön panaszt tehet a Webáruháznál a Webáruháznak és minden, a Webáruház érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, ami a termék(ek)nek Ön részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

*Hogyan teheti meg panaszát?*

Ön a panaszát szóban és írásban is megteheti.

*Hol tehet Ön panaszt?*

Ön a termékkel vagy a Webáruház értékesítési tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait elsősorban közvetlenül a 1. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül terjesztheti elő.

**Szóbeli panasz**

*A szóbeli panasz kivizsgálásának szabályai*

A Webáruház a telefonon keresztül közölt szóbeli panaszt köteles azonnal megvizsgálni és amennyiben arra lehetősége van, szükség szerint orvosolni. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Webáruház a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

*A jegyzőkönyvre vonatkozó szabályok*

A Webáruház a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén Önnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg – legkésőbb 60 napon belül – megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

A Webáruház panaszról felvett jegyzőkönyv másolatát a panasz felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak bemutatni.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Webáruház egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a

panasz visszakeresését.

Egyekben a szóbeli panasz feldolgozásakor a Webáruház az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

## Írásbeli panasz

A Webáruház a hozzá írásban érkezett panaszt **30 napon belül** érdemben **megválaszolja** és intézkedik annak közléséről.

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

## Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Webáruház és a Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Webáruházzal való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Vásárló, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a testület eljárását, illetve fordulhat a Webáruház székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is, továbbá a következő jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára:

- Békéltető testületi eljárás
- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Vitarendezési eljárás az EU online vitarendezési platformján keresztül
- Bírósági eljárás kezdeményezése

Részletek:

## Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

Ha Ön fogyasztói jogainak megsértését észleli, panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a Webáruház piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. Az Ön egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

## Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> \_

Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a békéltető testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat.

**Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki a [jogsabály](#). A kormányhivatalok elérhetősége: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>**

## Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

## **Békéltető testületek elérhetősége:**

<https://bekeltetes.hu>

Amennyiben a Webáruház a Fogyasztó panaszát elutasítja, úgy a Fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó a Webáruházzal közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

**A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában Fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.**

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 Webáruház és a Fogyasztó 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 Webáruház 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 fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,



- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- 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 kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a testület döntésére irányuló indítványt,
- a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Webáruház 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 Webáruház a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Ennek megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel. A Webáruházak jogsértő magatartása ellen kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, arról való eltekintésre nincs lehetőség, az nem mellőzhető a kis- és középvállalkozások esetén sem.

Az eljárás keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a Webáruház székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A békéltető testület egyezséget próbál meg létrehozni a fogyasztó és a vállalkozás között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben. Fontos, hogy a vásárló csak szerződésének teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltüntetés, stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

## **Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:**

Amennyiben valamelyik elérhetőségi adat megváltozott, az alábbi linken tudja a legfrissebb elérhetőségi adatokat megtekinteni:

<https://bekeltetes.hu>

### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

Fax: 06-72-507-152

Email: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

### **Békés Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

Email: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

### **Budapesti Békéltető Testület**

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

Telefonszám: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

Email: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

Fax: 06-22-510-312

Email: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710

Fax: 06-52-500-720

Email: [bekelteto@hbikik.hu](mailto:bekelteto@hbikik.hu)

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

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306.

Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570

Fax: 06-56-510-628

Email: [bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu)

### **Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.

Telefonszám: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

Email: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

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

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523

Fax: 06-76-501-538

Email: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu);

Webáruház: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

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

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870

Fax: 06-46-501-099

Email: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

### **Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

Email: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

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

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

Email: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

### **Heves Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefonszám: 06-36-429-612

Fax: 06-36-323-615

Email: [hkik@hkik.hu](mailto:hkik@hkik.hu)

### **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: 06-34-513-027

Fax: 06-34-316-259

Email: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

### **Pest Megyei Békéltető Testület**

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

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszám: 06-1-269-0703

**Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.

Telefonszám: 06-82-501-026

Fax: 06-82-501-046

Email: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

**Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet

Telefonszám: 06-74-411-661

Fax: 06-74-411-456

Email: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.

Telefonszám: 06-88-429-008

Fax: 06-88-412-150

Email: [bekelteto@veszpremikamara.hu](mailto:bekelteto@veszpremikamara.hu)

A Webáruházat a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli.

Fax: 06-1-474-7921

Email: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

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

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszám: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

Email: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

**Vas Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszám: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

Email: [vmkik@vmkik.hu](mailto:vmkik@vmkik.hu)

**Zala Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefonszám: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

Email: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

## Bírósági eljárás kezdeményezése

Amennyiben a Vásárló nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell minden olyan okiratot, annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Vásárló.

A keresetlevélben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

## 8. Vegyes rendelkezések

### Felelősség

A Vásárló a Webáruházat, a webshop felületét kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Webáruház nem vállal felelősséget a használat során felmerülő károkért a szándékosan vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

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

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

A Webáruház oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más weboldalak oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért a Webáruház nem vállal felelősséget.

Amennyiben a Vásárló a Webáruházban kifogásolható tartalmat észlel, kérjük, hogy azt haladéktalanul jelezze a Webáruház felé. Ha a Webáruház jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

### Szerzői jogok és azok megsértésének következményei

A Webáruház egésze, annak grafikus elemei, szövege, blogbejegyzésben írt cikkek és technikai megoldásai és a szolgáltatás elemei szerzői jogi

védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog alatt állnak. A Webáruház a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Webáruház, valamint a Webáruházban keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak, bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát, fotót és egyéb anyagokat, a Webáruház felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

A Webáruház tartalmának, valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása kizárólag magáncélú felhasználás céljából vagy a Webáruház előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett.

A fentiekben meghatározott, felhasználási engedély nélküli tartalom felhasználása esetén a Webáruház kötbér és/vagy sérelemdíj követelésére jogosult. A kötbér összege szavanként 1000 Ft, illetve képenként 5000 Ft. A szerzői jogi jogsértés dokumentálása tekintetében a Webáruház közjegyzői közreműködést vesz igénybe. A közjegyző jogosult az interneten elkövetett jogsértések tanúsítására, így közhitelesen igazolhatóak a közjegyző jelenlétében rögzített szerzői jogi jogsértések.

A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően, a Webáruház használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Vásárlónak a Webáruházban szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására.

A Webáruház fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, a Webáruház által foglalt minden más domain névre, annak aloldalaira, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a Webáruház adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Webáruház külön írásbeli engedélyt adott.

Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Webáruház által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Webáruház adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

## Felhasználók által közölt adatok, információk

A Webáruház felhasználója teljes mértékben felel az általa a Webáruházban az oldal igénybevételevel eljuttatott információkért, így tartalmilag, azok valóságát tekintve és az esetleges kapcsolódó szerzői jogok tekintetében is. A Webáruház felhasználója hozzájárul az általa megadott adatok és információk tárolásához, statisztikai elemzésekhez és egyéb – a személyes adatok védelmét nem sértő – üzleti célokra történő felhasználásához bármilyen formában és bármilyen aktuális vagy jövőbeli eszközzel, beleértve az összes tartalmat, audio és video tartalmat is, melyet a Ön küld el akár harmadik feleken keresztül is.

## Jogról lemondás feltételei

Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Amennyiben a Webáruház valamely, jelen ÁSZF alapján őt megillető jogát nem gyakorolja, nem tekinthető az adott jogról történő lemondásnak.

## Adatkezelés

Webáruházunkban kiemelten fontosnak tartjuk a fogyasztók adatainak biztonságos, jogszabályban előírt kezelését.

Adatvédelmi tájékoztatónkat itt érheti

el: <https://webshop.newgarden.hu/adatvedelmi-tajekoztato>

## Termékképek

A Webáruházban található ábrák, fényképek és termékfotók megjelenítésével törekszünk arra, hogy a webáruházban lévő fényképek minél élethűbb megjelenést biztosítsanak. Ennek ellenére előfordulhat, hogy az ábrák, fényképek és termékfotók színei az emberi szem számára másképp jelennek meg, mint az informatikai eszközökön. Az eltérések az Ön

által használt számítógép vagy egyéb eszköz színelbontásától, színmegjelenítés módjától, fényviszonyoktól is függhetnek. Ezen eltérések miatt a Webáruház nem vállal semmiféle felelősséget.

A Webáruházban megjelenített termékfotók – különös tekintettel a növényekre – csak illusztrációk.

A növények esetében a tipikus, adott fajtája jellemző tulajdonságokat igyekszünk bemutatni (növekedési habitus/alak, lombszín, virág/virágzat, termés, stb.), jellemzően kifejlett, korosabb növényen.

Az adott fajtán belüli egyes tételek jellemzőit (magasság, földlabda/cserép méret/konténer méret, stb.) Ön az általános bemutatás alatti listában találja.

Tekintettel arra, hogy a növények élő dolgok, így az egyes tételeken belül is lehetnek különbségek. A növények színe függ a tartásmódtól, a hőmérséklet és fényviszonyoktól, illetve a fotózás körülményeitől is.

Megrendelés esetén törekszünk a legszebb példányok összeválogatására az Ön számára.

Amennyiben kérdése merülne fel valamelyik növényvel vagy annak a fotójával kapcsolatban, email-ben várjuk megkeresését a [webshop@newgarden.hu](mailto:webshop@newgarden.hu) címen.

## 9. Az ÁSZF egyoldalú módosítása, kizárások

*Hogyan módosíthatjuk az ÁSZF-et?*

A Webáruház jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Vásárló Webáruházban történő előzetes tájékoztatása mellett egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Webáruház első használata alkalmával válnak hatályossá a Vásárlóval szemben, azokat a módosítást követően leadott megrendelésekre kell csak alkalmazni. Az ÁSZF módosítás nem visszamenőleges hatályú.

A módosított verziókat jelen ÁSZF végén, a módosítás dátumával együtt közzétesszük.

#### *A szerződés teljessége, kizárások*

A jelen ÁSZF és a Webáruházban elérhető tájékoztatók, valamint egyéb információk a Webáruház és Vásárló közötti szerződés teljes tartalmát magában foglalják.

Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát, a Webáruház és a Vásárló között, a korábbi üzleti kapcsolatukban kialakult szokás és gyakorlat. Továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

## **I. MELLÉKLET**

### **FOGALMAK**

**Felek:** Webáruház és Vásárló együttesen.

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

Fontos: a békéltető testületek előtt induló eljárásokat a fenti „Fogyasztó” meghatározáson kívül eső személyek is megindíthatják, ugyanis ebben a szűk körben a fogyasztó fogalma kibővül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön **törvény szerinti civil szervezettel, egyházi jogi személlyel, társasházzal, lakásszövetkezettel, mikro-, kis- és középvállalkozással,** amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.



**Fogyasztói szerződés:** Olyan szerződés, melynek egyik alanya Fogyasztónak minősül.

**Webáruház:** A Webáruház által üzemeltetett elektronikus felület, amelyen a Szerződés megkötésre kerül.

**Jótállás:** A Fogyasztó és a Webáruház között kötött szerződések esetén a Polgári Törvénykönyv szerinti,

1. a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint
2. a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.

**Szerződés:** Webáruház és Vásárló között a Webáruház igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés.

**Távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

**Termék(ek):** a Webáruház kínálatában szereplő, értékesítésre szánt birtokba vehető forgalomképes ingó dolog/dolgok, mely a Szerződés tárgyát képezheti(k) a Vásárló megrendelése esetén.

**Vásárló:** a Webáruházban keresztül vételi ajánlat megtételével Szerződést kötő személy, amely egyaránt lehet fogyasztó vagy nem fogyasztónak minősülő szervezet (jogi személy vagy annak nem minősülő más szervezet).

**Webáruház:** a jelen ÁSZF egyik szerződő fele, a meghatározott szervezet.

## II. MELLÉKLET

## Elállási nyilatkozat minta

Kizárólag a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza az alább feltüntetett elérhetőségek valamelyikére.

Webáruház adatai:

**Cégnév:** ARBOR KFT.  
**Székhely:** 2011 Budakalász, Lupa-szigeti elágazás 0183/159.  
**Telefon:** +36 23 428 031  
**E-mail:** webshop@newgarden.hu  
**Adószám:** 10355624-2-13

Alulírott(ak) kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási jogomat/jogunkat a Webáruházzal az alábbi termék/ek adásvételével kapcsolatban kötött szerződés tekintetében:

Megrendelés száma:.....

Termék megnevezése:.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

Elállást gyakorló fogyasztó(k) neve:.....

Elállást gyakorló fogyasztó(k) címe:.....

.....

Amennyiben az alábbi adatokat megadja, hozzájárul ahhoz, hogy Webáruház az Ön által kifizetett végösszeget átutalás formájában térítse vissza az Ön részére:

Kedvezményezett neve:.....

Bankszámlaszám:.....

Az Ön vásárláskor/regisztrációkor megadott email címe:

.....

Kelt .....év.....hónap.....nap

.....

Fogyasztó(k) aláírása

### **III. MELLÉKLET**

#### **TÁJÉKOZTATÁS AZ ELÁLLÁSI JOGRÓL, A KELLÉKSZAVATOSSÁGRÓL, ÉS A TERMÉKSZAVATOSSÁGRÓL**

##### **Elállási jog**

Fontos információ: az itt felsorolt jogok a fogyasztónak minősülő Vásárlókat illetik meg (továbbiakban: „Fogyasztó” – lásd még a Fogalom meghatározásokat az I. Mellékletben). Ennek megfelelően cégek, intézmények, közületek stb. (jogi személyek) nem gyakorolhatják az alábbiak szerinti elállási jogot.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § értelmében a Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a

1. terméknek,
2. több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
3. több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
4. ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

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

## A Fogyasztó elállási jogának kizárása

A Fogyasztót **nem** illeti meg az elállási jog az alábbi esetekben

- 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
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- 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;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében (pl. friss élelmiszer, meleg étel, élő növény);
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza. Az ilyen termékek visszavétele a Webáruházról nem várható el akkor, ha a Fogyasztó a terméket közvetlenül védő csomagolást már felbontotta és/vagy rendeltetésszerű használatát megkezdte, hiszen ilyenkor nem zárható ki, hogy a termék emberi testtel vagy testnedvekkel, illetve baktériumokkal érintkezett, így a termék higiéniai vagy egészségügyi

minősége már nem garantálható. Amennyiben a Fogyasztó még nem kezdte meg ezen, a kivételszabály alá tartozó termékek használatát, tehát a terméket közvetlenül védő csomagolást még nem bontotta fel, elállási jogát az általános szabályok szerint gyakorolhatja.

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

- 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;

- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

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

- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

- 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;

- 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 felmondási jogát.

Ha a Fogyasztó mégis élni kíván elállási jogával, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 4. pontjában feltüntetett elérhetőségeken a Webáruház részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a jelen ÁSZF végén található, mellékletben elérhető elállási nyilatkozat-mintát is.

## Az elállási jog gyakorlására vonatkozó eljárás szabályai

*Mikor minősül érvényesnek az elállási jog gyakorlása?*

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Webáruház részére. Amennyiben a Fogyasztó postai úton küldi meg elállási nyilatkozatát, akkor a postára adás dátumát, amennyiben e-mailen keresztül, akkor az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Webáruház a határidő számítás szempontjából. Javasoljuk, hogy a Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma, különös tekintettel az alábbiakra (bizonyítási teher).

*Melyik félen van a bizonyítási teher?*

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az e pontban (6.pont) meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

*Mit kell tennie a Webáruháznak azután, hogy a Fogyasztó gyakorolta az elállási jogát?*

A Webáruház köteles e-mailben ésszerű határidőn belül visszaigazolni a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését, különösen akkor, ha Fogyasztó a Webáruházban biztosított módon küldte be elállási nyilatkozatát (például webúrlapon).

*Mit kell tennie a Fogyasztónak azután, hogy megküldte elállási nyilatkozatát?*

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Webáruház által a Webáruházban feltüntetett visszavételi címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított **14 napon belül visszaküldeni, vagy személyesen visszavinni**. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

*Kit terhel a visszaküldés költsége?*

A terméknek **a Webáruház címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli**. A Webáruház nem vállalja át a visszaszállítás lebonyolítását, illetve költségét a Fogyasztótól. A Webáruház az utánvétellel vagy portósan visszaküldött csomagot nem veszi át. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

*Fogyasztó felelhet a termék értékcsökkenéséért elállás esetén*

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. A Webáruház tehát követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek megtérítését.

*Meddig kell a Webáruháznak visszatérítenie a vételárat és annak milyen elemeit a Fogyasztó elállása esetén?*

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Webáruház visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást (termék ára), ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Webáruház által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

*Mikor tartjuk vissza a visszajáró összeget?*

A Webáruház jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Webáruház a korábbi időpontot veszi figyelembe.

*Milyen módon fizetjük meg a Fogyasztónak a visszajáró összeget?*

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Webáruház, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, például az elállási nyilatkozatán megadja a bankszámlaszámát és a kedvezményezett nevét. Az ilyen visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

*Hogyan vizsgáljuk meg a visszaérkező csomagot elállás, vagy csere esetén?*

A csomag cégünkhöz történő beérkezését követően a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása videókamerával rögzítésre kerül. Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség (például, hogy a visszaküldött termék sérült, használt, koszos, vagy hiányos volt).

## **Kellékszavatosság, termékszavatosság**

**Amennyiben bármilyen kérdése van az Önt megillető szavatossági, jótállási jogokról, keresse ügyfélszolgálatunkat a KAPCSOLAT menüpontban feltüntetett elérhetőségeken.**

**A tájékoztatóban megadott jogaival Ön akkor élhet, ha a Webáruház hibásan teljesített Önnek.**

Hibás teljesítés



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

Nem minősül hibás teljesítésnek az, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy ismernie kellett.

Fogyasztói szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig 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.

## Kellékszavatosság

Ön a Webáruház hibás teljesítése esetén a Webáruházzal szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI.30) Korm. rendelet szabályai szerint. Fogyasztói szerződés keretében vásárolt új termék vásárlása esetén az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait érvényesíteni már nem tudja.

Használt termékek esetében 2 évnél rövidebb elévülési határidő is kiköthető. A Webáruház az általa értékesített termékei esetében minden esetben 1 év szavatosságot vállal, melynek értelmében Ön 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Amennyiben nem fogyasztói szerződésről van szó, a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

Ön közvetlenül a Webáruházzal szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

### *a) Kellékszavatosság keretében érvényesíthető igények*

Ön – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a

Webáruház számára más igény 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 a Webáruház költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul.

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Webáruházzal.

Ön a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt vagy arra a Webáruház adott okot.

Ha a szavatossági igényét a terméktől – a megjelölt hiba szempontjából – elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

*b) A Webáruház mentesülése a kellékszavatossági kötelezettsége alól*

A szerződés teljesítésétől számított 6 hónapon (áru és digitális elemet tartalmazó áru adásvétele esetén 12 hónapon) belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha igazolja, hogy a terméket a Webáruházától vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Webáruház csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ön részére történő átadást követően keletkezett.

Amennyiben a Webáruház bizonyítani tudja, hogy a hiba oka Önnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ön által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap (áru és digitális elemet tartalmazó áru adásvétele esetén 12 hónap) eltelte után azonban már köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **Kellékszavatossági szabályok áru adásvételére irányuló fogyasztói szerződés esetén**

A Webáruház megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Webáruháznak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A fogyasztó akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

1. a Webáruház nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a lent meghatározott feltételeket, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
2. ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Webáruház megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
3. a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
4. a Webáruház nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Webáruház észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Webáruházat terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét – a szerződésszegés súlyához igazodva – részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Webáruház nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a fogyasztó közölte a hibát a vállalkozással.

A fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Webáruház rendelkezésére kell bocsátania.

*Feltételek:*

A Webáruháznak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Webáruháznak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

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 ésszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy – a fenti bekezdés szerint – az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

1. a fogyasztónak a Webáruház költségére vissza kell küldenie a Webáruháznak az érintett árut; és
2. a Webáruháznak haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

## Termékszavatosság

A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – elállhat (lásd. 6. pont) vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Önt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

### *a) termékszavatosság keretében érvényesíthető igények*

Termékszavatossági igényként kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

Termékszavatossági igényét a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

### *b) A gyártó mentesülése a 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.

## Fogalmak

*áru*: ingó dolog, ideértve a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal kisserelt vizet, gázt és villamos energiát, valamint a digitális elemeket tartalmazó árut, (megegyezik a Szerződés fogalomrendszerében a termékkel);

*fogyasztó*: a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztó;

*funkcionalitás*: a digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy a céljának megfelelő funkciókat betöltse;

*gyártó*: a termék előállítója, importtermék esetén a terméket az Európai Unió területére behozó importőr, valamint bármely olyan személy, aki vagy amely a terméken nevének, védjegyének vagy egyéb megkülönböztető jelzésének feltüntetésével önmagát gyártóként tünteti fel;

*integrálás*: a digitális tartalomnak vagy a digitális szolgáltatásnak a fogyasztó digitális környezetének különböző alkotóelemeivel való oly módon történő összekapcsolása és beillesztése, hogy a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás a szerződésszerű teljesítésre vonatkozó követelményeknek megfelelően használható legyen;

*interoperabilitás*: a digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni olyan hardverrel és szoftverrel, amely eltér attól, amellyel az azonos típusú árukat, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják;

*jótállás*: a Polgári Törvénykönyv szerinti, a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal;

*kompatibilitás:* a digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy - átalakítás szükségessége nélkül - együtt tudjon működni olyan hardverrel vagy szoftverrel, amellyel az azonos típusú árukat, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják;

*személyes adat:* az általános adatvédelmi rendelet 4. cikk 1. pontjában meghatározott személyes adat;

*tartósság:* egy termék azon képessége, hogy megőrizze a megkövetelt funkcióit és teljesítményét szokásos használat mellett;

*tartós adathordozó:* bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi a fogyasztó vagy a vállalkozás számára a személyesen neki címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését;

*térítésmentesen:* az áru, digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szerződészerűvé tétele érdekében felmerült szükséges költségek - különösen a postaköltség, a szállítási költség, a munkaerőköltség vagy az anyagköltség - megfizetése nélkül;

*vállalkozás:* a Polgári Törvénykönyvben meghatározott vállalkozás, ideértve azt a személyt is, aki a vállalkozás nevében vagy javára jár el;

*vételár:* az áruért, valamint a digitális tartalom szolgáltatásáért vagy a digitális szolgáltatás nyújtásáért fizetendő ellenszolgáltatás.