

## **Általános szerződési és felhasználói feltételek**

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

### **1. A webáruház üzemeltetője**

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

#### **Bergano Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: Bergano Kft.

Cégjegyzékszám: 01-09-286617 - Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 25740404-2-42

Székhely: 1171 Budapest, Pesti út 239/B.

Telephely: 1171 Budapest, Pesti út 239/B.

Üzleti tevékenység helye: 1171 Budapest, Pesti út 239/B.

Telefon: +36 20 626 3170

E-mail cím: [rendeles@terkowebaruhaz.hu](mailto:rendeles@terkowebaruhaz.hu)

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

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

Számlavezető pénzintézet: K&H Bank Zrt.

Pénzforgalmi jelzőszám: 10401921-50526750-66551005

IBAN: HU97 1040 1921 5052 6750 6655 1005

SWIFT kód: OKHBHUHB

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

Bejegyzés alatt.

#### **Kamarai regisztrációs szám:**

BU25740404 - Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara

### **2. Ügyfélszolgálat**

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

#### **2.1. Telefonon**

Telefonszám: +36 20 626 3170 - a hívás nem emelt díjas!

Elérhető hétfőtől péntekig 08.00 órától 16.30 óráig.

#### **2.2. E-mail-ben**

E-mail cím: [rendeles@terkowebaruhaz.hu](mailto:rendeles@terkowebaruhaz.hu)

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

### **3. A magyar jog kikötése**

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

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényre,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletre,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendeletre,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényre,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényre
- és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletre.

3.2. Jelen általános szerződési és felhasználói feltételekben (a továbbiakban: szerződési feltételek vagy ÁSZF) említett időpontok, időintervallum megjelölések a közép európai idő szerint értendők.

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

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

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

4.2. A szerződés felei:

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

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

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

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

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

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

5.3. A szerződéskötés nyelve magyar.

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

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

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

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

5.8. Felhasználó a megrendelés elküldése előtt a megrendelés lépései során tájékoztatást kap a termék áráról, az aktuális fuvarozási díjakról és a megrendelés teljesítésével kapcsolatban felmerülő esetleges további költségekről, az esetleges fuvarozási

korlátozásokról, az átvétel módjáról, valamint a lehetséges fizetési módokról. Amennyiben az itt felsoroltakkal kapcsolatban egyedi egyeztetés szükséges konkrét esetben, akkor a Szolgáltató külön felveszi a kapcsolatot a Felhasználóval egyeztetés céljából.

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

## **6. Regisztráció**

6.1. A regisztráció ingyenes.

6.2. A regisztrációt a Felhasználó a webhely fejlécén található „BELEPÉS” illetve „PROFIL” feliratú gombra, majd a „REGISZTRÁCIÓ” feliratú gombra kattintva, majd a megjelenő adatlap kitöltését követően, a jelen szerződési feltételek elfogadásával és az adatkezelési nyilatkozat bejelölésével, végül a „REGISZTRÁCIÓ” feliratú gombra kattintással hajthatja végre.

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

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

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

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

6.7. A regisztráció törlését teheti szükségessé Felhasználó - regisztráció céljából kezelt - személyes adatainak törlését eredményező, vagy ilyen célú felhasználását megtiltó összes

adatkezeléssel kapcsolatos kérelme. Ezekről Felhasználó bővebben az [adatkezelési tájékoztatóban](#) olvashat.

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

## **7. A vételár meghatározása**

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

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

7.3. A vételár mindig forintban (HUF) értendő.

7.4. Az árak a szállítási költséget nem tartalmazzák.

7.5. Szolgáltató csomagolási költséget nem számít fel.

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

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

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

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

### **8.1. A termék kiválasztása**

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

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

8.1.3. A megrendelni kívánt termék adatlapján a megfelelő méret kiválasztását követően az oldalon található „Kosárba rakom” feliratú gombra kattintással virtuális kosárba helyezheti a terméket a Felhasználó.

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

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

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

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

8.2.2. Felhasználó a termékek kiválasztása és kosárba helyezése után a weboldal fejlécén található bevásárlókosarat ábrázoló gombra kattintással megtekintheti a kosár tartalmát.

8.2.3. A kosár tartalmát mutató oldalon Felhasználónak lehetősége van a kiválasztott termékek darabszámát jelölő szám átírásával, majd a szám melletti kör alakban lévő nyilakra (módosít) kattintva a kívánt darabszámon módosítani, illetve a lomtárat ábrázoló ikonra kattintással a kosárból ki is veheti az adatott terméket.

8.2.4. Amennyiben a Felhasználó rendelkezik kedvezményre jogosító kuponnal, lehetősége van a „Kosár” menüpont alatt a „Kuponkód” felirat melletti mezőbe a megfelelő kód beírását, majd a pipát ábrázoló ikonra kattintva kedvezményének igénybevételére.

8.2.5. Ezt követően a „MEGRENDELÉS” gombra kattintással, majd a megjelenő ablakon, amennyiben a Felhasználó nem regisztrált, illetve nem kíván regisztrálni, a „REGISZTRÁCIÓ NÉLKÜL VÁSÁROLOK” feliratú gombra kattintással az „ADATOK MEGADÁSA” menüpont alatt az e-mail cím, név, telefonszám, szállítási, valamint számlázási adatok megadása szükséges. Amennyiben a szállítási adatok megegyeznek a számlázási adatokkal úgy „A szállítási adatok megegyeznek a számlázási adatokkal.” felirat melletti jelölőnégyzetre kattintva a rendszer a szállítási adatokat átmásolja a számlázási adatok rovatba.

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

8.2.6. Amennyiben a Felhasználó korábban regisztrált, a „MEGRENDELÉS” feliratú gombra kattintva, majd a megfelelő belépési adatok megadását követően a „BELÉP” feliratú gombra kattintással lehetősége van belépni regisztrált fiókjába.

8.2.7. Amennyiben a Felhasználó regisztrálni szeretne, a „MEGRENDELÉS” feliratú gombra, majd a „REGISZTRÁCIÓ” feliratú gombra kattintást követően, a regisztrációs felület válik láthatóvá, ahol a Felhasználónak lehetősége van regisztrálni.

8.2.8. A Felhasználónak a megrendelés folyamán lehetősége van továbbá a hírlevélre történő feliratkozásra vonatkozó szövegrész melletti jelölőnégyzetre kattintással feliratkozni a hírlevél szolgáltatásra a weboldalon. A feliratkozás önkéntes, annak elmaradása nem akadályozza Felhasználót a webhelyen elérhető egyéb szolgáltatások igénybevételében.

8.2.9. A „TOVÁBB” feliratú gombra kattintva a Felhasználónak a szállítási, valamint fizetési mód kiválasztása szükséges. A szállítási mód mellett megjelenik a szállítási költség is.

8.2.10. Amennyiben a Felhasználó rendelkezik kedvezményre jogosító kuponnal és azt nem érvényesítette a „Kosár” menüpont alatt, lehetősége van a „Pénztár” menüpont alatt található „Kattintson ide a kód megadásához” feliratra kattintva, majd a „Kuponkód” feliratú mezőbe a megfelelő kód beírását, végül a „Kupon beváltása” feliratú gombra kattintást követően kedvezményének igénybevételére.

8.2.11. A „TOVÁBB” feliratú gombra kattintással a „MEGRENDELÉS” menüpont alatt megrendelés összesített adatai láthatók, a teljes megrendelés összesített fogyasztói ára, valamint a fizetendő szállítási vagy esetleges egyéb költségek bruttó összege; tehát a Felhasználó által fizetendő összes költség.

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

8.2.12.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelekor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.

8.2.12.2. A regisztrált Felhasználó a személyes adatait a megrendelés folyamatában a megrendelésre vonatkozóan módosíthatja. A Felhasználó a regisztrációs adatait a webhelyre belépést követően a weboldal fejlécén lévő „PROFIL” feliratú gombra, majd az „ADATMÓDOSÍTÁS” feliratú gombra kattintással megjelenő személyes profiljának oldalán van lehetősége módosítani, melyet a „MÓDOSÍTÁS” feliratú gombra kattintással menthet el.

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

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

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

8.2.15. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa on-line megrendelése során megadott e-mail címére. A visszaigazolás tartalmazza a Felhasználó által fizetendő vagy online fizetés esetén fizetett teljes összeget. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A visszaigazolás akkor tekintendő a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik (tehát az e-mail fiókjába történő beérkezéssel). A megrendelés itt írt visszaigazolásával még nem jön létre a termék megvásárlására vonatkozó szerződés, ez a visszaigazolás Szolgáltató részéről még nem számít a megrendelés elfogadásának.

8.2.16. A Felhasználó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére előállított, nem előre gyártott termékek esetében a megrendelés beérkezését visszaigazoló automatikus e-mail üzenetet követően a Szolgáltató által kiküldésre kerül egy megrendelést elfogadásáról szóló e-mail üzenet a Felhasználó részére. A Szolgáltató az e-mail üzenetben tájékoztatja a Felhasználót, hogy a megrendelésének elfogadását követően kezdődik a termék gyártása, így a megrendelés elfogadása esetén a Felhasználó nem élhet elállási jogával.

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

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

8.2.19. Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét a megrendelés beérkezésére vonatkozó visszaigazolás és a megrendelés elfogadására vonatkozó visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha bármelyik visszaigazolás tartalma a megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő Felhasználó a visszaigazolás kézhezvételét követő 24 órán belül nem kifogásolja, illetve, ha a visszaigazolás kézhezvételét követően fizetést teljesít, akkor a szerződésre a visszaigazolás tartalma az irányadó (ide nem értve a hibás árfeltüntetésre vonatkozó rendelkezéseket). Az eltérő tartalmú visszaigazolás Szolgáltató felé történő jelzését követően Szolgáltató a jelzést megvizsgálja, indokolt esetben korigálja a megrendelést.

8.3. A regisztráció Felhasználó megrendelését követő kérelmére történő törlése nem



érinti az általa korábban érvényesen leadott megrendelések teljesítését.

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

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

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

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

## **10. Fizetési feltételek**

10.1. Lehetséges fizetési módok:

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

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

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

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

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

A bankkártyás online fizetési szolgáltatást a K&H Bank Zrt. biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó bankkártyával fizethet.

A bankkártyával történő fizetés során a fizetéshez használt bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag fenti szolgáltató részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül annak weboldalára. A bankkártyás online fizetést biztosító szolgáltató nem osztja meg a bankkártya adatokat Szolgáltatóval.

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

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

#### 10.1.3. Utánvétel kiszállítás esetén:

A megrendelés elküldésének folyamatában a Felhasználó által kiszállítással történő kézbesítési mód esetén kiválasztott, utánvétellel történő fizetés. Felhasználó a kézbesítéskor a futárszolgálat munkatársánál SPRINTER Futárszolgálat Kft. esetén **készpénzzel** vagy **bankkártyával** fizethet, Szolgáltató általi kiszállítás esetén kizárólag készpénzzel fizethet. A terméket a Szolgáltató szállítja ki, amennyiben a megrendelt termék mérete, súlya indokolja, továbbá sürgős kiszállítás igénylése esetén egyéni elbírálás alapján. Erről Szolgáltató előzetesen tájékoztatja a Felhasználót.

A SPRINTER Futárszolgálat Kft. futárszolgálatnál történő fizetés további feltételeiről a futárszolgálat szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a SPRINTER Futárszolgálat Kft. szolgáltató online felületén (lentebb részletezve).

#### 10.1.4. Utánvétel személyes átvétel esetén:

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

Szolgáltató biztosítja a Felhasználónak a termék személyesen történő átvétel lehetőségét a Szolgáltató 1171 Budapest, Pesti út 239/B. szám alatti telephelyén az üzlet nyitva tartása alatt.

Ez esetben Felhasználó a helyszínen **készpénzzel**, illetve **bankkártyával** fizethet.

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

## 11. Teljesítési határidő és szállítási feltételek

### 11.1. Teljesítési és szállítási határidő

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

11.1.2. Raktáron lévő termék megrendelése esetén a megrendelés beérkezésének napját követő 1 munkanapon belül kerül átadásra a fuvarozónak, aki 1-2 munkanapon belül kézbesíti azt.

11.1.3. Amennyiben a termék nincs raktáron a termék adatlapján a „Szállítási határidő” felirat mellett feltüntetett idő ad tájékoztatást a Felhasználónak a termék várható beszerzési idejéről. Amennyiben a feltüntetett határidőn belül a Szolgáltató nem tudja kézbesíteni a megrendelt terméket a Felhasználó részére, a Szolgáltató felveszi a

kapcsolatot a Felhasználóval a termék várható kézbesítésének módosított határidejéről.

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

11.2. Fuvarozó:

#### 11.2.1. **SPRINTER Futárszolgálat Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: SPRINTER Futárszolgálat Kft.

Cégjegyzékszám: 01-09-660447

Adószám: 12263840-2-43

Székhely: 1097 Budapest, Táblás utca 39.

Postacím: 1476 Budapest, Postafiók 174/2.

Telefon: +36 1 881 2615

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

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

Fuvarozó a feladástól számított 1-2 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a SPRINTER Futárszolgálat Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<http://www.sprinter.hu/segedanyagok/dijakaszf/>).

11.2.2. Szolgáltató általi kiszállítás

A terméket a Szolgáltató szállítja ki, amennyiben a megrendelt termék mérete, súlya indokolja. Erről Szolgáltató előzetesen tájékoztatja a Felhasználót.

Szolgáltató a Felhasználóval előre egyeztetett időpontban kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. Szolgáltató általi kiszállítás feltétele a szállítási díj előre történő kifizetése, melynek díjáról a Szolgáltató külön tájékoztatja a Felhasználót.

11.3. A szállítás díja

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

11.3.2. Amennyiben a termék mérete, súlya miatt kizárólag Szolgáltató általi kiszállítás igénybevételével van lehetőség a megrendelt termék Felhasználó részére történő kézbesítésére, a Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót annak várható költségeiről.

11.3.3. Szolgáltató általi kiszállítás esetén a szállítási díj ellenében a Szolgáltató egyszeri alkalommal kíséri meg a megrendelt termék kézbesítését.

11.4. A termék átvétele

11.4.1. Amennyiben Felhasználó az általa megrendelt terméket indok nélkül nem veszi át a szállítás időpontjában – ideértve azt is, mikor Felhasználó a Fuvarozó kézbesítésre irányuló többszöri, Szolgáltató általi kiszállítás esetén előre egyeztetett időpontban történő

egyszeri kísérlete ellenére sem elérhető - így meghiúsul a kézbesítés, a Szolgáltató jogosult a megrendelt árut harmadik személy számára értékesíteni. Ez esetben, amennyiben Szolgáltatóhoz visszaérkezik a termék és Felhasználó előre fizette a megrendelt termék vételárát, a vételárát Szolgáltató - a tranzakció költségének levonását követően - visszafizeti. A szállítás díja nem számít bele a vételárba, az ilyen esetben - mely eset nem minősül az elállási jog gyakorlásának - nem kerül visszafizetésre.

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

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

### **12.1. Hibás teljesítés**

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

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

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

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

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

## 12.2. Kellékszavatosság

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

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

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

12.2.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Felhasználó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

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

12.2.4. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Felhasználónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Felhasználó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

12.2.5. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Felhasználó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

12.2.6. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén 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 Felhasználó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Felhasználótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

12.2.7. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén ha a Felhasználó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

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

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

12.2.10. Fogyasztónak minősülő Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős. Ugyanakkor Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

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

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

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

12.2.14. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítani 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.

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

### 12.3. Termékszavatosság

12.3.1. Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó - választása szerint - a fentebb írt kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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

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

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

12.3.6. A gyártó illetve a Szolgáltató kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

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

A gyártónak illetve a Szolgáltatónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

12.3.7. Felhasználó 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.

## 12.4. Kötelező jótállás

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

12.4.2. A jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,
- 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

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

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

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Felhasználó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

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

12.4.3. Amennyiben egy megvásárolt termékre van jótállás, akkor a szavatossági jogok és a jótállásból eredő jogosultságok párhuzamosan érvényesíthetők.

12.4.4. A Felhasználó a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A jótállási igény jótállási jegy bemutatásával érvényesíthető, nem feltétel a felbontott csomagolás visszaszolgáltatása.

Amennyiben Szolgáltató elmulasztja a jótállási jegyet átadni Felhasználónak, Felhasználó a vásárlásról szóló bizonylat (számla vagy nyugta) bemutatásával gyakorolhatja jogait.

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



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

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

12.4.7. Amennyiben a webhelyen megrendelt termék a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó új tartós fogyasztási cikk, abban az esetben Szolgáltató a termék mellé jótállási jegyet mellékel vagy elektronikus aláírással ellátott elektronikus jótállási jegyet küld a Felhasználónak, illetve letöltés útján biztosítja annak hozzáférhetőségét. A Szolgáltató a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles. A Felhasználó részére letöltés útján történő hozzáférhetőség biztosítása esetén a Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az a jótállási idő végéig, változatlan formában elérhető és letölthető maradjon. A tartós fogyasztási cikkek felsorolását a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet melléklete tartalmazza. Az ezeken kívül eső termékek esetében nem áll fenn a jogszabály szerinti kötelező jótállási kötelezettség.

12.4.8. Amennyiben az első alkalommal történő javítás során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy termék nem javítható, a Felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a terméket nyolc napon belül kicserélni. Amennyiben erre nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Felhasználó által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Felhasználó részére visszatéríteni.

12.4.9. Amennyiben a jótállási időn belül három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik a termék és a Felhasználó nem igényli a vételár arányos leszállítását a Szolgáltató 8 napon belül köteles a terméket kicserélni vagy - ha a kicserélésre nincs lehetőség - a vételárat a Felhasználónak megtéríteni.

12.4.10. Ha a jótállási igény bejelentését követő 30. napig nem kerül sor a kijavításra, akkor ettől az időponttól számított 8 napon belül Szolgáltató köteles a terméket kicserélni, vagy - ha a kicserélésre nincs lehetőség - a vételárat a Felhasználónak megtéríteni.

12.4.11. Ha a fogyasztónak minősülő Felhasználó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végezte, az üzembe helyezés napjától számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, akkor a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű

használatot akadályozza.

12.4.12. Felhasználó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatossági és a termékszavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

## 12.5. Elállási jog

12.5.1. Fogyasztónak minősülő Felhasználó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

### 12.5.2. Az elállási határidő

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó vagy a Felhasználó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;

b) több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó vagy a Felhasználó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi;

c) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: amelyen Felhasználó vagy a Felhasználó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi;

d) valamint a), b), és c) pontok esetében Felhasználó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

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

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

► elállási nyilatkozatminta

Illetve annak tartalmát innen kimásolhatja:

--

### **Elállási nyilatkozatminta**

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

Címzett: Bergano Kft.

Postacím: 1171 Budapest, Pesti út 239/B.

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

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

A termék átvételének időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

--

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

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

12.5.6. A termék visszaküldésének megszervezése és a visszaküldés költsége Felhasználót terheli. Az áru visszajuttatása történhet személyesen is, az ügyfélszolgálattal történő előzetes időpont egyeztetés után.

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

12.5.8. Felhasználó nem gyakorolhatja elállási jogát:

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Felhasználó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő (melynek gyártása a megrendelést követően kezdődik), vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak (személyre szabott terméknek minősül az egyedi tulajdonságokkal gyártott termék);
- olyan termék tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, az elállásra nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

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

## 12.6. Az elállás joghatásai

12.6.1. Ha Felhasználó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Felhasználó elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a termék Felhasználóhoz történő fuvarozásának költségét is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek miatt merültek fel, hogy Felhasználó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, és e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Felhasználó nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

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

12.6.3. Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Ez a rendelkezés csak a higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében értelmezhető.

## 12.7. 40 napos levásárlási garancia

12.7.1. Amennyiben nem elégedett a „Garancia 40” szolgáltatással megrendelt termékkel a Felhasználó, a termék átvételétől számított 40 napon belül lehetősége van a termék Szolgáltató részére történő visszaküldésére, mely esetben a Szolgáltató a visszaküldött termék vételárát az átvételt követő 24 órán belül jóváírja a Felhasználó részére nyitott kupon egyenlegén.

12.7.2. Felhasználó a 40 napos levásárlási garancia szolgáltatást kizárólag a megrendelés folyamatában, a termék kosárba helyezését megelőzően, a termék adatlapján található „Garancia 40” felirat melletti kör bejelölésével veheti igénybe.

12.7.3. A Felhasználó kupon egyenlegére jóváírt összeg a feltöltés időpontjától számított 1 évig használható fel a webáruházban a felhasználáskor aktuálisan megrendelhető termékek megvásárlására. A visszaküldött termék vételárából a Szolgáltató pénzt nem térít vissza.

12.7.4. A termék 40 napos levásárlási garanciára hivatkozva történő visszaküldése esetén a termék Felhasználóhoz történő fuvarozási költsége, valamint a termék Szolgáltató részére történő visszajuttatásának költsége a Felhasználót terheli.

12.7.5. A Felhasználó ezen jogosultságát kizárólag a sértetlenül és hiánytalanul, még használatba nem vett, gyári bontatlan és sérülésmentes csomagolásban, eredeti blokkal, illetve számlával visszaküldött termék esetén gyakorolhatja. A külső, szállítási csomagolás megbontása, eltávolítása nem zárja ki a 40 napos levásárlási garancia érvényesítését.

12.7.6. A Felhasználónak a 40 napos levásárlási garancia érvényesítésétől függetlenül lehetősége van a 12.5. pontban írtak szerint az elállási jog gyakorlására. A termék Felhasználó által 40 napos levásárlási garanciára hivatkozva történő visszaküldése nem jelenti automatikusan az elállási jog gyakorlását.

12.7.7. A „Garancia 40” Szolgáltatás nem vehető igénybe az alábbi termékek megrendelés esetén:

- gumilapok, játszótéri elemek, élőanyagok (nádszövet)
- akkumulátorok és elemek, ha azok csomagolása nem zárja ki az esetleges használatot
- nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Felhasználó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak
- medencék, szaunák, masszázsmedencék.

## 12.8. Open box szolgáltatás

12.8.1. A Felhasználónak a megrendelni kívánt termék kosárba helyezését megelőzően az „Open box” felirat melletti kör bejelölésével lehetősége van Open box szolgáltatás megrendelésére, mely esetben a termék átvételekor a futárszolgálat, illetve Szolgáltató munkatársának jelenlétében lehetősége van a termék csomagolásának eltávolítására, termék épségének megtekintésére.

12.8.2. Az Open box szolgáltatás normál méretű termék esetén a csomag első zárt ajtóig (pl. lépcsőház), nagy méret termékek esetén a bejárati ajtóig történő kézbesítését tartalmazza.

12.8.3. A szolgáltatás megrendelése nem tartalmazza a megrendelt termék üzembe helyezését.

## 13. Felelősség kizárása

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

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

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

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

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

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

## **14. Felhasználói értékelések megjelenítése**

14.1. A megrendelést leadó Felhasználó részére e-mail útján kérdőív kerül kiküldésre, melynek kitöltésével szöveges formában értékelheti a Felhasználó a termék minőségét és a Szolgáltató tevékenységét.

14.2. A Felhasználó által elküldött értékeléseket a webhelyen automatikusan közzétételre kerülnek.

14.3. A Szolgáltató a hozzászólásokat közzétételt követően, utólag megvizsgálja, moderálja.

14.4. A weboldalon kizárólag valódi vélemények kerülnek közzétételre. Hamis vélemény megjelenítésére nincs lehetőség, mivel kizárólag a megrendelést leadó Felhasználó részére kerül kiküldésre az értékelő kérdőív, és más módon nem lehet értékelést, véleményt küldeni a Szolgáltatónak. Ilyen módon biztosított, hogy valódi vásárlók

értékelései, véleményei jelenhessenek csak meg.

14.5. Felhasználó értékelései közzétételüket követően a többi felhasználó által láthatók oly módon, hogy általuk az adott értékelő Felhasználó neve beazonosítható, az általa értékelésében közzétett adatok megismerhetőek, így a Felhasználó személyazonossága is beazonosíthatóvá válhat.

Felhasználó más személy személyes adatait nem adhatja meg az értékelésében. Amennyiben mégis ezt teszi, Szolgáltató nem teszi közzé az értékelés azon részét, illetve törli azokat az adatokat, melyek a harmadik személyre vonatkoznak. Ha enélkül is értelmezhető az értékelés, akkor a harmadik személyre vonatkozó adatok nélkül Szolgáltató közzéteheti azt, amennyiben a hiány nem változtat az értékelés tartalmán.

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

14.7. Az értékelés közzétételével a Felhasználó lemond arról, hogy a későbbiekben értékelésében foglalt tartalmak felhasználására alapozva anyagi vagy más jellegű követelést támasszon.

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

14.9. A Szolgáltató szponzorált értékeléseket nem jelenít meg a weboldalon.

14.10. A beérkező értékelések közül mindegyik, automatikusan közzétételre kerül.

14.11. Szolgáltató az egyes értékeléseket utólag nem szerkeszti, illetve részlegesen sem törli; az értékelések közzététele esetén azokat változatlan formában jeleníti meg a weboldalon.

14.12. Felhasználó kérheti a Szolgáltatótól az értékelésének törlését.

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

14.14. Moderáció

A hozzászólás közzététele a Felhasználó aktivitása alapján közvetlenül történik, így a bejegyzés tartalmát a Szolgáltató nem vizsgálja a közzététel előtt. A Szolgáltató a hozzászólást annak közzétételét követően moderálja.

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

Szolgáltatónak elektronikus levélben.

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

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

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

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

A Felhasználó külön értesítése nélkül törölhetők:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Az olyan hozzászólásokat és bejegyzéseket, amelyek bizonyíthatóan nem saját szellemi



termékeik: mások hozzászólásának ismételtetése, más oldalról származó cikk(részlet) kommentár nélküli bemásolása.

- Ismétlés („flood”): ha nem szándékos (azaz véletlen) az ismétlés, egy bejegyzés meghagyása mellett a többi példány törlésre kerül. Szándékos ismétlésnek számít, ha valaki az adott hozzászólást egy vagy több hozzászólásban, több alkalommal helyez el.
- Bármelyik hozzászóló valós adatainak közzétételét, kivéve az érintett személy által saját magára vonatkozó adatok nyilvánosságra hozását.
- Törölt hozzászólás - részbeni vagy teljes - visszamásolása, valamint törölt, összevont, áthelyezett témák újraindítása.
- Nyílt, vagy bújtatott reklámot tartalmazó hozzászólások.

## **15. Egyéb rendelkezések**

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

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

## **16. Adatkezelés, adatvédelem**

A Szolgáltató által folytatott adatkezelésről az "[Adatkezelési tájékoztató](#)" és a "[Tájékoztató "sütik" alkalmazásáról](#)" című dokumentumok adnak tájékoztatást.

## **17. Szerződési feltételek módosítása**

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

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

## **18. Alkalmazandó jog**

18.1. Jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések tekintetében a következő

jogszabályok rendelkezési irányadók:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény
- és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet.

## **19. Panasz, jogérvényesítés, Szolgáltató feletti felügyelet**

### 19.1. Panasz

19.1.1. Felhasználó a Szolgáltató szolgáltatására, tagjának, alkalmazottjának vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, az áru minőségére vonatkozó panaszával levélben, telefonon és elektronikus levélben fordulhat Szolgáltatóhoz az alábbi elérhetőségeken:

#### **Bergano Kft.**

Cím: 1171 Budapest, Pesti út 239/B.

Telefon: +36 20 626 3170

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

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

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz

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

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

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

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

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

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

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

#### 19.1.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

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

Ha Fogyasztó magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik, akkor ezen lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület illetékes. A békéltető testületek

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

A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiekől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

**Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara  
által működtetett Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Postacím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: +36 1 488 2131

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Webhely: <https://bekeltet.bkik.hu/>

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában:

Magyarországon az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban szintén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni.

**Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.**

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

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

**19.2. Jogérvényesítés bírósági úton**

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Felhasználó a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Pesti Központi Kerületi Bíróságon is megindíthatja a pert.

19.2.1. Ha Felhasználó az Európai Unióban él, az interneten vásárolt termékre, szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

**Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja**

Webhely: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnének kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

19.2.2. Felhasználó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerinti illetékes megyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek> oldalon.

Felhasználó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

**Budapest Főváros Kormányhivatala**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Postacím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: +36 1 450 2598

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

Webhely:

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017>

### 19.3. Felügyelet

19.3.1. A kereskedelmi hatóság által nyilvántartásba vett tevékenység nyilvántartási száma és a hatóság megnevezése:

Bejegyzés alatt.

19.3.2. Adatkezeléssel kapcsolatos felügyelet: Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit bíróság előtt gyakorolhatja, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

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

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

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410  
E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
Webhely: <http://www.naih.hu/>

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

2022.08.12.

Bergano Kft.