

Vásárlási tudnivalók

Áruházunkban kategóriákba rendezett termékek között regisztráció, illetve bejelentkezés nélkül böngészhet. A kiválasztott terméket annak terméklapján tudja a kosárba helyezni. Amennyiben a terméknek több változata is megjelenik a termékapon, úgy a megfelelő változat sorában található gomb segítségével tudja bevásároló kosarába helyezni. A kosárba helyezett termékek mennyiségét a kosár módosítás oldalon és megrendelés végelegesítése oldalon is megváltoztathatja. Vásárlását a megrendelés véglegesítése oldalon fejezheti be, itt választhatja ki az Önnek legmegfelelőbb szállítási és fizetési módot, illetve adhatja le a szállítási és számlázási címet.

A vásárláshoz nem szükséges regisztrálni, ugyanakkor amennyiben a megrendelés végén megadja felhasználó nevét és jelszavát, úgy élvezheti a regisztrációval járó előnyöket. Például a következő vásárlás során megtekintheti eddig vásárolt termékeit, amelyeket könnyedén a kosárba helyezhet.

A termék(ek) megrendeléséről visszaigazoló e-mail értesítést kap. Felhívjuk figyelmét, hogy az esetleges elírásokért, téves adatokért felelősséget nem vállalunk! A termékoldalon található esetleges műszaki adatok tájékoztató jellegűek, a hivatalos termékleírásért kérjük látogasson el a termék gyártójának weboldalára. A termékek mellett megjelenített képek illusztrációként szolgálnak, a valóságos termék megjelenésétől eltérhetnek.

Az oldal keresés funkciója által megjelenített termékek ABC sorrendben jelennek meg, semmilyen módon nincs befolyásolva.

Elállás joga

Megrendelése során Ön élhet a 45/2014 (II. 26.) Kormányrendeletben részletesen rögzített feltétel nélküli elállási jogával.

Elállási jogát a lentebb letölthető elállási nyilatkozat minta kitöltésével gyakorolhatja. A vásárlónak 14 munkanapig indok nélkül jogában áll a megrendelt terméket az áruház részére hiánytalanul visszaküldeni. Az elállásra nyitva álló 14 munkanapos határidő attól a naptól kezdődik, amikor a vásárló a csomagot átvette. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet értelmében a visszaküldés költségei a vásárlót terhelik. Áruházunk az áru ellenértékét a csomag kézhezvételétől számítva 14 napon belül visszajuttatja a vásárlónak. Nem illeti meg a vásárlót az elállási jog olyan termékek esetén, amelyek egyedileg, a vásárló igényei szerint készültek, valamint romlandó élelmiszerek esetében.

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

Elállási szándékát a webáruház bármelyik elérhetőségén közölheti velünk. Elállás esetén kérjük minden esetben előzetesen egyeztessen kollégáinkkal. A megrendelt terméket az áruház részére hiánytalanul vissza kell küldeni. A visszaküldött csomagot munkatársaink leellenőrzik, és amennyiben a termék hiánytalan, úgy az Ön által megadott bankszámlaszámra visszautaljuk a termék árát.

Kérjük ne küldjenek vissza utánvéttel csomagot, mert munkatársaink nem tudják átvenni, így a csomagot a posta visszaszállítja az Ön költségére!

Kellékszavatosság fogyasztók számára

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – a következő kellékszavatossági igényekkel élhet. Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Eladó költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

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

Termékszavatosság fogyasztók számára

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az elállási jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

Gyártó/forgalmazó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettség alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy: 1. a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy 2. a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy 3. a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

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

Jótállás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az Eladó jótállásra köteles a rendelet 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek, valamint az ott meghatározott körben azok tartozékai és alkotórészei eladása esetén.

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén szerződés alapján a kötelezett jótállásra köteles. A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.

Milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg Önt a kötelező jótállás esetén?

A Vásárló jótállási joga alapján kijavítási vagy kicserélési igénnyel élhet, a jogszabályban biztosított esetekben árleszállítást kérhet, vagy végső soron elállhat a szerződéstől, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A Vásárló a kijavítás iránti igényét választása szerint az Eladó székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és az Eladó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

Érvényesítési határidő

A jótállási igény a jótállás időtartama alatt érvényesíthető, a jótállás időtartama a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerint: 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.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár, azonban a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Vásárló a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

Jótállás kezelése

A kijavítás kezelésekor az Eladónak törekedni kell arra, hogy a kijavítást 15 napon belül elvégezze. A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor az Eladó a Vásárlót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során az Eladó részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a vásárló eltérő rendelkezése hiányában az Eladó köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, az Eladó köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (számlán, nyugtán) feltüntetett vételárat 8 napon belül a vásárló részére visszatéríteni.

A Vásárló az ÁSZF elfogadásával hozzájárul, hogy számára a tájékoztatást elektronikus úton is megvalósulhasson.

Mi a viszonya a jótállásnak más szavatossági jogokkal?

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

Három munkanapon belüli csereigény

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

Mikor mentesül az Eladó a jótállási kötelezettsége alól?

Az Eladó a jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatosság és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Panaszkezelés és jogérvényesítési lehetőségek

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát. A fogyasztó a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Telefon: +36 56 785-785

Internet: www.tisztitas.hu

E-mail: info@tisztitas.hu

A szóbeli panaszt az Eladó azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát Önnek átadja.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a vállalkozás a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg köteles megküldeni a felvett jegyzőkönyv másolatát. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése szerint.

A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát az Eladó köteles 5 évig megőrizni. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési

címét.

Fogyasztóvédelmi eljárás

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu>

Bírósági eljárás

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

Békéltető testületi eljárás

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

A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Békéltető testület elérhetősége

Név: Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

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

Telefon: 56/510-621, 20/373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Ügyfélszolgálat: hétfő 10-12 óra

Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak. Ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem

kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogukat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. Az online vitarendezési platform itt érhető el:

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

Adatbeviteli hibák javítása

A személyes adatait a képernyő bal oldalán található „Adatmódosítás” menü alatt bármikor módosíthatja. Önnek a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt lehetősége van a bevitt adatok módosítására. Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelőssége, hogy a megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, mert az Ön által megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve kiszállításra a termék.

A megrendeléssel tudomásul veszi, hogy az Eladó jogosult az Ön hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét Önre hárítani. Az Eladó a pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért felelősségét kizárja. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.