

# Alveolashop.com Általános Szerződési és Felhasználási feltételek

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal. A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

## 1. AZ ÜZEMELTETŐ ADATAI:

Cégnév: ALVEOLA Kft.

Székhely: Budapest, 1143.Gizella u.28/a

Adószám: 12240911-2-42

Cégjegyzék szám: 01-09-567918

Kibocsátó cégbíróság, okmányiroda: Fővárosi Bíróság Cégbírósága

Az adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-61176/2013

Szerződés nyelve: Magyar

Elektronikus elérhetőség: [information@alveola.hu](mailto:information@alveola.hu)

Telefonos elérhetőség: (+361) 251 2270,

### Tárhely szolgáltató adatai:

Netgo.hu Kft.

Cím: 2100 Gödöllő, Dózsa Gy. u. 13. 2. em. 202-204

Tel: +36 28 200 010

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

## 2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK:

2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen Szabályzat 2021. május 27. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalakon közzéteszi. Felhasználók a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

2.3. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett webáruház weboldalára, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a webáruháznak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a webáruház tartalmának megtekintésére.

2.4. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a webáruház, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a webáruházban megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

2.5. Olyan magatartás és eszközhasználat, amely a weblapok (beleértve a levelező / chat-elő rendszereket is) használatát lehetetlenné teszi vagy megnehezíti, tilos. Ezalatt értendők szoftverek , eszközök , vírusok, spammelés és egyéb, e tárgykörbe tartozó eszköz. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bármely ilyen tevékenység észlelése esetén esetlegesen felmerült kárait érvényesítse és a károkozót az oldal látogatásától eltiltsa.

2.6. A termékekről írt kapcsolódó vélemények és egyéb kritikák minden esetben a felhasználók álláspontját tükrözik, tartalmukért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltató fenntartja a jogot a közízlést, üzleti érdekeit vagy törvényt sértő vélemények törlésére.

### 3. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

3.1. A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

3.2. Webáruházunk profi szakembereknek és lakossági vásárlóknak szánt kozmetikai és szépségápolási termékeket, gépeket, háztartási eszközöket, vitamin és ásványkomplexeket, aloe vera italokat forgalmaz.

3.3. A tartalomban megtalálható színminták és színskálák főképpen a figyelemfelkeltést szolgálják és a színek hivatottak megjeleníteni, a színek a valóságtól eltérhetnek (pl: egyéni monitor beállítás illetve videokártya típus, képfeldolgozás, stb.)

3.4. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

3.5. Bizonyos, professzionális felhasználásra szánt termékek lakossági vásárlók részére nem megvásárolhatók, mivel azok felhasználása szakmai felkészültséget igényel.

### 4. WEBÁRUHÁZ FELHASZNÁLÓI KÖRE

**Fogyasztónak / lakossáig vásárlónak** minősül azon webáruház használók és vásárlók, akik nem rendelkeznek regisztrációval, illetve akik nem rendelkeznek szakmai regisztrációval.

**Szakmai partnernek** minősülnek azok a felhasználók, akik szakmai regisztrációval rendelkeznek, tehát szépségápoláshoz kapcsolódó bizonyítványt szereztek (kozmetikus, fodrász, masszőr, műkörmös kéz- és lábápoló, szempilla építő designer)

### 5. RENDELÉS MENETE

5.1. Szakmai partnerek részére regisztráció nélküli vásárlás nem lehetséges. A regisztrációnál ügyeljen adatainak pontos megadására, mert a hibásan megadott vagy nem aktuális adatok megadása sikertelenné teheti vásárlását, megnehezíti a kommunikációt illetve egyéb adminisztratív félreértésekhez vezethet.

5.2 Lakossági vásárlók regisztrációval is és regisztráció nélkül is vásárlást indíthatnak a webáruházban. Amennyiben regisztrációval indít vásárlást kérjük ügyeljen adatainak pontos megadására, mert a hibásan megadott vagy nem aktuális adatok megadása sikertelenné teheti vásárlását, megnehezíti a kommunikációt illetve egyéb adminisztratív félreértésekhez vezethet.

5.3. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba/vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

5.4. A megvásárolni kívánt terméket helyezze a kosárba. Amennyiben szeretne további terméket kosárba helyezni, válassza a „vásárlás folytatása” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrizze a megvásárolni kívánt termék darabszámát. Az kuka ikonra kattintva törölheti az adott terméket. Mennyiség megadását követően automatikusan frissül a kosár tartalma, ha ez nem történne meg, válassza a „kosár frissítése” gombot.

A kosár oldalon van lehetősége ingyenes áruminta választására. Ingyenes áruminta választási lehetőségénél a készlet függvényében a változtatás jogát fenntartjuk.

5.5. Számlázási adatok megadása

Szakmai partnerek esetén a regisztrációnál megadott számlázási adatokon módosítani a vásárlás folyamatában nem lehet, amennyiben nem valós számlázási adatokat tartalmaz a felhasználói fiók kérjük a fiókban található adatmódosítási kérelmet küldje el cégünkhöz, hogy a számlázási adatokat módosítani tudjuk.

Lakossági vásárlók esetén a számlázási adatok megadása kötelező. Kérjük pontos adatokat adjon meg, figyelve azok formai megkötésére.

5.6. Szállítási adatok megadás

Szállítási cím megadása vagy megerősítése

5.7. Fizetés módjának és szállítási mód megadása

5.8 . Megrendelés véglegesítése.

### **5.9.1. FIZETÉSI MÓDOK**

**5.9.1.1. Utánvétel:** Amennyiben a rendelés értékét a csomag kézhezvételekor kívánja kiegyenlíteni, akkor válassza az "Utánvétel" fizetési módot. Ekkor a megrendelt termék(ek) értékét személyesen, a csomag megérkezésekor a futárszolgálat munkatársának kell kifizetni.

**5.9.1.2. Készpénzzel átvételkor:**

Személyes átvételnél lehetőség van készpénzzel való csomagkifizetésre

**5.9.1.3. Simplepay fizetés:**

A bankkártyás fizetés révén Ön kényelmesen és biztonságosan egyenlítheti ki termékek árát.

Bankkártyás fizetésnél a Simplepay biztonságos fizető felületén keresztül fizethet.

A vásárlás alkalmával a webáruház a következő adatokat adja át a banknak:

- Vásárló neve
- Vásárló e-mail címe,
- Vásárló telefonszáma
- Számlázási adatok
- Szállítási adatok
- Vásárlási végösszeg.

Ezen fizetési mód választásával a vásárló elfogadja, a SimplePay rendszert biztosító OTP Mobil Kft. adatkezelésére vonatkozó szabályozást: Tudomásul veszem, hogy az Alveola Kft. 1143 Budapest, Gizella út 28/a mint adatkezelő által a(z) [www.alveolashop.com](http://www.alveolashop.com) felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft. (1143 Budapest, Hungária körút 17-19.), mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: Név, e-mail cím. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <http://simplepay.hu/vasarlo-aff>

I acknowledge the following personal data stored in the user account of [Company Name] ([Company address]) in the user database of [Paying Acceptance Web site] will be handed over to OTP Mobil Ltd. and is trusted as data processor. The data transferred by the data controller are the following: [data transmitted by the trader] The nature and purpose of the data processing activity performed by the data processor in the SimplePay Privacy Policy can be found at the following link: <http://simplepay.hu/vasarlo-aff>

#### **5.9.1.4. PayPal fizetés**

Amennyiben rendelkezik PayPal fiókkal, válassza a PayPal fizetési módot. Ebben az esetben a PayPal biztonságos felületén fejezi be a termékek árának kiegyenlítését.

### **5.10. SZÁLLÍTÁSI MÓDOK, ÉS AZOK KÖLTSÉGEI**

5.10.1. Szakmai partnerek bruttó 25.000.- Ft érték feletti, Lakossági vásárlóknak bruttó 20.000.- Ft érték feletti megrendelés esetén a kiszállítás ingyenes, annak minden költsége a Szolgáltatót terheli. (Kivéve 20 kg-nál nehezebb csomag, illetve raklap méretű küldemények!)

5.10.2. Az Alveolashop.com webáruházban rendelt termék(ek)et Magyarország egész területén házhoz szállítjuk. A raktáron lévő termék(ek) várható szállítási határideje 2-5 munkanap. A Szolgáltató általi visszaigazolásban feltüntetett szállítási határidő kizárólag tájékoztatási célt szolgál a várható kézbesítés idejéről, így azok esetleges elmulasztása a Szolgáltatóval szemben semmilyen igényt nem alapoz meg. A Szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét, amennyiben a késedelem az igénybe vett futárszolgálat késedelméből adódik.

5.10.3. Webáruházunkban a következő szállítási módok közül választhat Webáruházunkban futárszolgálattal történő házhozszállítási lehetőség, és Csomagátvételi ponton való csomagátvétel lehetősége is választható. Cégünk fenntartja a jogot a szállítási módok időszakosan való inaktíválására, illetve a szállítmányozó cégek megváltoztatására.

#### **5.10.3.1. Futárszolgálattal történő házhozszállítás:**

A csomagokat a futárszolgálatok munkatársai szállítják házhoz, munkanapokon jellemzően 8-17 óra között, előzetesen a futárszolgálat sms-ben tájékoztatja a megrendelőt a csomag érkezéséről, mely tájékoztatóban a futárszolgálat 4 órás csomag érkezési intervallumot határoz meg. Amennyiben ebben időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni. Ha a futár nem talál senkit a megadott címen, értesítést hagy, az ott megadott telefonszámon érdeklődhet a diszpécstől a csomagról. A futár a rákövetkező napon újra megkísérli a kiszállítást. Amennyiben másodszorra is sikertelen a kiszállítás, a futárszolgálat az árut visszahozza a telephelyre és a megrendelés törlésre kerül. Az át nem vett csomagok szállítási költségét a megrendelőre terheljük!

Webáruházunk megrendeléseit az Express One Hungary Kft. futárszolgálat vagy a Magyar Posta teljesíti.

**Express One Hungary Kft. futárszolgálattal történő szállítás díjszabása:**

Súly kategóriák	Nettó ár Ft/cím Budapest és Vidék
0 - 3 kg	1 180.30 Ft/cím + ÁFA
3,1 - 5 kg	1 337.80 Ft /cím+ ÁFA
5,1 - 10 kg	1 416.50 Ft/cím + ÁFA
10,1 - 15 kg	1 495.30 Ft/cím + ÁFA
15,1 - 20 kg	1 574 Ft/cím + ÁFA
20,1 - 30 kg	1 652.80 Ft/cím + ÁFA
30,1 - 40 kg	1 967.70 Ft/cím + ÁFA
40,1 - 50 kg	3 148.80 Ft /cím + ÁFA
50,1 - 60 kg	4 329.90 Ft/cím + ÁFA
60,1 - 70 kg	4 723.60 Ft/cím+ ÁFA
70,1 - 80 kg	5 274.80 Ft/cím + ÁFA
80,1 - 90 kg	6 298.40 Ft/cím + ÁFA
100 kg feletti küldemények (ha több csomagból is állnak) raklapos küldeményként adjuk fel!	

A fenti díjszabás ha a csomagok súlya 100 kg-nál nehezebb vagy raklap mennyiségű és méretű termékek esetében nem vehető igénybe!

1 karton max. súlya 31 kg lehet!		
Túlméretes csomagok*	A mindenkori csomag súly szerinti díj 120%-a!	Ilyen esetben a szállítási idő is hosszabb lehet 72 vagy 96 h
* Amennyiben a csomag meghaladja a 3m körméretet és igaz súlya kisebb 31 kg-nál, azonban bármely térbeli kiterjedése meghaladja a 120 cm-es hosszúságot, és/vagy 60 cm-es szélességet, és/vagy 60cm-es magasságot.		

Raklapos küldemények	Szállítási díj
Raklapos küldemények: súlyuknál, mennyiségüknél formájuknál vagy méretüknél fogva raklapos küldeménynek kezelendők	13 499,- Ft + raklap
Raklap díja	2.000,- Ft

Megjegyzés:

Minden nagyobb bútor és elektrokozmetikai nagygép méretüknél fogva raklapos kiszállításúnak minősülnek.  
Ha a csomag (1 doboz) súlya eléri vagy meghaladja a 40 kg-ot.  
Több csomagból álló nagy kiterjedésű és/vagy 100kg feletti küldemények.  
Azonban a raklapnál nagyobb terjedelmű, túlméretes csomagok esetében kollégáink külön egyeztetnek Önnel a küldemény szállításának feltételéről.  
A raklapos küldemények kiszállítási ideje időszakosan, vagy az év végi időszakban növekedhet.

Felhívjuk figyelmét, hogy a rendelés visszaigazoláson szereplő szállítási tarifa tájékoztató jellegű, a megrendelt termékek súlyától függően módosulhat. Amennyiben megrendelése alapján a szállítási költség változik, ezt munkatársunk jelzi Önnek e-mailben a rendelés kiszállítása előtt. Amennyiben Ön nem fogadja el a munkatársunk által felkínált szállítási költséget, úgy rendelésétől elállhat, de kérjük, ezt válasz e-mailben jelezze munkatársunknak 1 munkanapon belül.

Webáruházunkban minimális rendelési érték bruttó 4.000 Ft.

Amennyiben a **Magyar Posta** Szállítja házhoz a megrendelt termékeket a következő szállítási díjak kerülnek felszámolásra:

0- 20 kg között	999 Ft
lakossági vásárlók esetén 20.000 Ft értékű rendelés felett ingyenes	

20 kg felett a csomagot expressz one futárszolgálat választható.

### 5.10.3.2. Csomagátvételi ponton való csomagátvétel

**Lakossági vásárlók esetén lehetőség van csomagponton való csomagátvétellel is.  
Pick Pack csomagátvételi pontokon való átvétel**

Az ország 190 városában megtalálható 600 Pick Pack Pont-jaink segítségével Ön személyesen is átvetheti a megrendelt csomagot. A küldemény feladását követően 2 munkanapon belül megérkezik a küldemény a kiválasztott Pick Pack Pontba. A Pick Pack átvétellel kapcsolatos bővebb információt [itt»](#) talál.

*MPL csomagautomatáiból vagy MOL töltőállomásokon történő átvétel díjszabása:*

0 -15.000 Ft rendelési összegig:	1099 Ft
lakossági vásárlók esetén 15.000 Ft értékű rendelés felett ingyenes	

Maximális súlyhatár a MOL töltőállomáson és MPL csomagautomatáinál: 20 kg.

### *Postahelyi PostaPontokon való átvétel*

Az ország legkiterjedtebb hálózatával postahelyi postapontokon is átvetheti a rendelt termékeket, hiszen az ország 2.550 postáján van lehetőség a csomag átvételére. A küldemény a feladást követően 1-2 munkanapon belül megérkezik a kiválasztott postahelyi PostaPontra.

Postahelyi PostPonton történő átvétel díjszabása:

0 -15.000 Ft rendelési összegig:	899 Ft
lakossági vásárló esetén 20.000 Ft értékű rendelés felett ingyenes	

Maximális súlyhatár a postahelyi PostaPontokon: 30 kg.

### 5.10.3.3. Expressz házhozszállítás

Amennyiben kizárólag raktáron lévő termékek közül választ, rendelését munkanapokon akár 180 percen belül kiszállítjuk Önnek.

Ha hosszabb szállítási idejű termékeket is kosárba tesz, az expressz kiszállítás lehetőségét a rendszerünk nem kínálja fel Önnek. Az napi szállításhoz a rendelés leadásának legkésőbbi időpontja 13 óra. A 13 óra után beérkező megrendeléseket a következő munkanap 12 óráig kerülnek kiszállításra.

Expressz szállítás kizárólag a következő településekre lehetséges:

Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Csömör, Diósd, Dunaharaszti, Dunakeszi, Ecsér, Fót, Gyál, Kerepes, Kistarcsa, Maglód, Nagykovácsi, Nagytarcsa, Pécel, Pilisborosjenő, Pomáz, Remeteszőlős, Solymár, Szigetszentmiklós, Törökbálint, Üröm, Vecsés

0-5 kg között -A3 méretig- Motoros	6.999 Ft
150 kg súlyig (csomagonként 35 kg) -Autó	6. 999 Ft
500 kg súlyig (1 raklap méretig) -Puttonyos	6. 990 Ft

## 6. MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS

6.1. A megrendelések feldolgozása munkanapokon (H. - P.) történik 9.30 órától 16.00 óráig.

6.2. A leadott megrendelések, amennyiben az a munkaidő lejártá után, hétvégén vagy ünnepnapon történik, feldolgozása a következő első munkanap.

6.3. Ügyfélszolgálatunk minden esetben e-mail-en visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni megrendelését. Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 7 munkanapon belül.

6.4. A minimális rendelési összeg 4.000 Ft

6.5. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

6.6. Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészében. Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor! A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére.

6.7. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésre, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése Szolgáltatót nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

## 7. ELÁLLÁS JOGA

7.1. EU-s országba való értékesítés esetén, és 2014. június 13-tól Magyarországon is:

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet, az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló \*\*45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása (Isd. 1 számú

mellékletben) értelmében a Felhasználó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.

7.2. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

7.3. A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését. Utánvétellel visszaküldött csomagok átvételére nincs lehetőségünk.

7.4. Az elállási jog gyakorlása esetén a Felhasználót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

7.5. Nem illeti meg az elállási jog Felhasználót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

7.6. A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát:

a) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

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

c) Gyorsan romló élelmiszerek illetve természetűknél fogva (higiéniai vagy egészségügyi okokból) vissza nem szolgáltatható termékek (például golyósdezodor, fogkefe, fehérnemű, masszázsolaj, szexuális segédeszköz, kozmetikumok, étrend kiegészítők) esetén.

7.7. A Szolgáltató a termék visszaérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül a Felhasználó által megadott bankszámlaszámra visszatéríti a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

7.8. A Felhasználó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.

7.9. A Felhasználó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t.

7.10. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

7.11. Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségestől eltérő kezelés miatt következett be.

7.12. A visszatérítést a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy a Felhasználó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

7.13. Amennyiben a Felhasználó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti a Szolgáltató elérhetősegein írásba és az erre vonatkozó egyértelmű [szándéknyilatkozattal](#). Az elállási jog



gyakorlására vonatkozó nyilatkozatot - postai úton, vagy e-mail útján - az alábbi elérhetőségeink valamelyikére szükséges eljuttatni.

Posta cím: Alveola Kft., 1143 Budapest, Gizella út 28/a.

E-mail: [information@alveola.hu](mailto:information@alveola.hu)

Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el a Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza a Felhasználó Szolgáltató részére.

7.14. A Felhasználónak kiemelt ügyelnie kell a termék rendeltetészerű használatára, ugyanis a nem rendeltetészerű használatából eredő károknak megtérítése a Felhasználót terheli! A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Felhasználó által megadott bankszámlaszámra visszatéríti a Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

7.15. A csomag Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően, videó kamerával rögzítésre kerül a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása. Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség. (Például, hogy a visszaküldött termék sérült, vagy hiányos volt.)

7.16. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet itt» érhető el.

7.17. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt» érhető el.

7.18. Felhasználó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

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

## 8. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG (2014.június 13-ig)

8.1. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó web shopot üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

8.2. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

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 vállalkozás 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 a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

8.3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

Felhasználó 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 két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

8.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

8.5. 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 Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

### Jótállás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik. A kötelező jótállás alá nem eső termékek esetén a Szolgáltató a gyártó által esetlegesen vállalt időtartamra és feltételek mellett vállal jótállást. Utóbbiak konkrét feltételeiről a Szolgáltató a Megrendelő kérésére részletes tájékoztatást ad.

A Szolgáltató az olyan termékek vonatkozásában, melyekre vonatkozóan jótállási kötelezettség terheli, jótállási jegyet bocsát a Fogyasztó rendelkezésére.

A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás 1-3 évig terjedhet a termék vételárától függően, melynek kezdő időpontja a termék a Fogyasztónak történő átadásának a napja vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja.

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

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

### TERMÉKSZAVATOSSÁG

8.12. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

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

8.13. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

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

8.14. 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.

8.15. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?

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

8.16. 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 Felhasználónak kell bizonyítania.

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

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

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

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

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

## 9. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS

9.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

8.2. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

9.3. A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

8.4. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

9.5. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

9.6. A vállalkozás a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

8.7. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

## 10. VEGYES RENDELKEZÉSEK

10.1. A Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

10.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

10.3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

10.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

10.4. Weblapjainkon szereplő anyag, írás, kép, reklám, alkotás, védjegy, logo, márkajelzés a Szolgáltató személyes tulajdona vagy szerződött joga. Így a weboldalakon található anyagok szerzői jogi védelem alatt állnak. A Weboldal tartalmának bármely része kizárólag a Szolgáltató

engedélyével, annak írásos beleegyezésével használható. Az anyagok másolása, üzleti célra felhasználása, átruházása, feldolgozása, tartalmának módosítása szigorúan tilos.

10.5. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni.

## 11. PANASZKEZELÉS RENDJE

10.1. Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben a Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

11.2. A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

11.3. Az írásbeli panaszt az webáruházunk 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát 3 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

10.4. Amennyiben a Felhasználó nem elégedett a panaszkezelés kimenetelével, lehetősége van Budapesti Békéltető Testülethez vagy online vitarendezési platformhoz fordulni.

Budapesti Békéltető testület:

Online vitarendezési platform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

**11.5 ADATVÉDELEM:** A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon:

<https://alveolashop.com/informaciok/adatvedelem>

11.6. Amennyiben a Felhasználó nem elégedett a panaszkezelés kimenetelével, lehetősége van Budapesti Békéltető Testülethez vagy online vitarendezési platformhoz fordulni. Budapesti Békéltető testület: <http://www.bekeltet.hu/> Online vitarendezési platform: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

11.6. A vásárló a webshopon regisztrációja, hírlevélre történő feliratkozása, vagy bármely egyéb célból adatainak megadása esetén az adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint hozzájárul személyes adatainak kezeléséhez.

Budapest, 2016. augusztus 1.

\*\*1. számú melléklet: 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

### 1. számú melléklet:

#### **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet**

#### **a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól**

*A Kormány a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény 66. § (1) bekezdés d) pontjában foglalt felhatalmazás alapján, az Alaptörvény 15. cikk (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:*

#### **I. FEJEZET**

#### **ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

#### **1. Hatály**

**1. § (1) E rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) kell alkalmazni.**

**(2) E rendelet meghatározza a fogyasztói szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és a teljesítés egyes szabályait, továbbá a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződés**

esetében a szerződés megkötésére és az elállási, illetve a felmondási jogra vonatkozó részletes szabályokat.

(3) E rendeletet akkor kell alkalmazni, ha az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusát átültető jogszabály eltérően nem rendelkezik.

(4) E rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

## **2. § Nem terjed ki a rendelet hatálya:**

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény szerinti szociális szolgáltatásokra;

b) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti gyermekjóléti alapellátásokra és gyermekvédelmi szakellátásokra;

c) az egészségügyről szóló törvény szerinti egészségügyi ellátásra irányuló szerződésre;

d) a szerencsejáték szervezéséről szóló törvény szerinti szerencsejátékkal kapcsolatos szerződésre;

e) a pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos szerződésre;

f) az ingatlan tulajdonjogának megszerzésére, vagy átruházására irányuló szerződésre, kivéve a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló törvény szerinti ingatlanközvetítói tevékenységre, valamint ingatlanvagyon-értékelő és közvetítói tevékenységre irányuló szerződést;

g) olyan kivitelezési szerződésre, amelynek tárgya új építmény építése, vagy meglévő építmény, építményrész, önálló rendeltetési egység vagy helyiség jelentős átalakítása;

h) a lakóépület lakáscélú bérbeadására irányuló szerződésre, kivéve a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló törvény szerinti ingatlanközvetítói tevékenységre, valamint ingatlanvagyon-értékelő és közvetítói tevékenységre irányuló szerződést;

i) az utazási szerződésre;

j) a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló kormányrendelet hatálya alá tartozó szerződésre;

k) a közjegyző által okiratba foglalt szerződésre;

l) élelmiszer és egyéb mindennapi fogyasztásra szánt terméknek a fogyasztó lakóhelyére, tartózkodási helyére vagy munkahelyére történő gyakori és rendszeres szállítására vonatkozó szerződésre;

m) az automata vagy automatizált üzlethelyiség útján kötött szerződésre;

n) az elektronikus hírközlési szolgáltatóval nyilvános telefonállomás igénybevétele útján annak igénybevétele céljából, vagy telefon-, internet- vagy telefax-összeköttetés egyszeri igénybevétele céljából kötött szerződésre.

**3. § A személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény szerinti személyszállítási szolgáltatásokkal és a légi közlekedésről szóló törvény szerinti légi személyszállítással kapcsolatos szerződésre kizárólag a 7. § és a 15. § (1) és (2) bekezdése alkalmazandó.**

## **2. Értelmező rendelkezések**

### **4. § E rendelet alkalmazásában:**

1. **digitális adattartalom:** digitális formában előállított vagy nyújtott adat;

2. **fogyasztó:** a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztó;

3. **járvékos szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amely távollevők között vagy üzlethelyiségen kívüli kötött szerződéshez kapcsolódó egyéb termék értékesítésére, vagy szolgáltatás nyújtására irányul, amelyet a vállalkozás vagy a vállalkozással kötött megállapodás alapján harmadik személy nyújt;

4. **jelentős átalakítás:** meglévő építmény, építményrész, önálló rendeltetési egység, helyiség bővítése, bontása vagy átalakítása érdekében végzett, építési tevékenységek közül

a) a külön jogszabály szerint építésügyi, építésfelügyeleti hatósági vagy örökségvédelmi hatósági eljáráshoz kötött építési tevékenység;

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó építési tevékenységkörben az építményen az összes építmény-homlokzati felületet érintő utólagos hőszigetelést, az összes homlokzati nyílászáró cseréjét, az összes homlokzatfelület színezését, és egy teljes homlokzatfelület képzésének megváltoztatását magában foglaló tevékenység; vagy

c) az a) pont hatálya alá nem tartozó építési tevékenységkörben az építmény legalább 50%-át érintő, alaprajzi elrendezést megváltoztató építési tevékenység.

5. jótállás: a Polgári Törvénykönyv szerinti, valamint külön jogszabályban a fogyasztói szerződésekre meghatározott kötelező jótállás;

6. nyilvános árverés: olyan értékesítési módszer, amelynek során a vállalkozás az árverező által lefolytatott átlátható, versenyszerű licitálás keretében szerződéskötésre tesz ajánlatot a fogyasztóknak, akik az árverésen személyesen megjelennek vagy ennek lehetősége számukra biztosított, és amelyen a sikeres licitáló arra vállal kötelezettséget, hogy az ajánlatban foglaltak szerint szerződést köt. Nem minősül nyilvános árverésnek a fogyasztók és vállalkozások rendelkezésére álló árverési célú internetes honlap használata;

7. pénzügyi szolgáltatás: a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek Magyar Nemzeti Bank által felügyelt tevékenysége;

8. szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amely nem minősül termék adásvételére irányuló szerződésnek;

9. tartós adathordozó: olyan eszköz, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél;

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

11. távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlap, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;

12. termék: ingó dolog, kivéve a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolog; terméknek minősül a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott űrtartalommal kiszertelt víz, gáz és villamos energia;

13. üzlethelyiség:

a) bármely ingatlan, ahol a vállalkozás a tevékenységét állandó jelleggel folytatja;

b) bármely ingó dolog, ahol a vállalkozás a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja;

14. üzlethelyiségen kívül kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés,

a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;

b) amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak az a) pontban meghatározott körülmények között;

c) amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás – a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen; vagy

d) amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése;

15. vállalkozás: a Polgári Törvénykönyvben meghatározott vállalkozás.

## **5. § E rendelet alkalmazásában**

a) termék adásvételére irányuló szerződésnek minősül az olyan, szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés is, amely alapján a vállalkozás termék tulajdonjogának az átruházására is köteles;

b) nem minősül üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek a vásáron, piacon és közterületen végzett értékesítő tevékenység.

## **II. FEJEZET**

## **A FOGYASZTÓI SZERZŐDÉSEK KÖZÖS SZABÁLYAI**

### **3. A szerződéskötést követő telefonos kapcsolattartásra és a fizetési eszköz használati díjára vonatkozó szabályok**

**6. §** Ha a vállalkozás a szerződéskötést követő kapcsolattartáshoz telefonos ügyintézészt biztosít, a vállalkozás biztosítja, hogy a vele kapcsolatba lépő fogyasztót a hívásért emelt díj nem terheli. E rendelkezés nem érinti az elektronikus hírközlési szolgáltató azon jogát, hogy a hívásokért díjat számítson fel.

**7. § (1)** A vállalkozás az adott fizetési mód igénybevételéért a fizetési móddal összefüggésben felmerült általa viselt költséget meghaladó díjat nem számíthat fel.

**(2)** Az **(1)** bekezdés nem érinti azon jogszabályi rendelkezéseket, amelyek egy adott fizetési mód igénybevételéért díj vagy egyéb fizetési kötelezettség felszámítását tiltják.

### **4. Nem kért értékesítés**

**8. § (1)** A vállalkozás nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan terméket értékesít vagy olyan szolgáltatást nyújt, amelyre nézve nem jött létre szerződés.

**(2)** A fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a vállalkozás ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását.

## **III. FEJEZET**

### **AZ ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS A TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT SZERZŐDÉSTŐL ELTÉRŐ SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

#### **5. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás**

**9. § (1)** Üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződéstől eltérő szerződés esetén a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtevéle előtt tájékoztatni a fogyasztót

- a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;
- b) a vállalkozás nevééről, a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, és az elektronikus levelezési címéről;
- c) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen kívül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról és a postaköltségről), vagy, ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;
- d) a teljesítés feltételeiről, különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
- e) a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról, valamint az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás meglétéről, feltételeiről;
- f) határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- g) a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- h) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- i) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- j) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

**(2)** A vállalkozást nem terheli az **(1)** bekezdésben meghatározott tájékoztatási kötelezettség azon információk vonatkozásában, amelyek a körülmények alapján nyilvánvalóak.

**(3)** Az (1) bekezdés e) pontja szerinti tájékoztatást a vállalkozás a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

**10. §** Nem kell alkalmazni a 9. §-t az olyan mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó kisebb jelentőségű szerződésre, amelyet a szerződéskötés időpontjában teljesítenek.

#### **IV. FEJEZET**

### **AZ ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS A TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK**

#### **6. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás**

**11. § (1)** Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek

vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevééről;

c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá annak a vállalkozásnak a nevééről és postai címéről, akinek a nevében eljár;

d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;

e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről

vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza.

Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha e díj emelt díjnak minősül;

h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a

19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;

l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak



*feltételeiről;*

*o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;*

*p) határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről;*

*q) a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről;*

*r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;*

*s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről; t) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;*

*u) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;*

*v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;*

*w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.*

**(2)** *Ha a vállalkozás nem tett eleget az (1) bekezdés e) és f) pontjaiban meghatározott valamennyi járulékos költségre vagy az (1) bekezdés j) pontjában meghatározott költségre vonatkozó tájékoztatási követelménynek, a fogyasztó nem köteles megfizetni e költségeket.*

**(3)** *Nyilvános árverés esetén a vállalkozás (1) bekezdés b), c) és d) pontjában meghatározott adatai helyett az árverező vállalkozás azonos adatai is megadhatók.*

**(4)** *Az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.*

**(5)** *A vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.*

**(6)** *Az (1) bekezdés szerinti tájékoztatás a szerződés részét képezi és nem módosítható, kivéve, ha a szerződő felek erről kifejezetten megállapodnak.*

**(7)** *Az e §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.*

#### **7. A szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén**

**12. § (1)** *Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást a fogyasztóval papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón közli. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatást olvasható módon, világos és közérthető nyelven kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.*

**(2)** *A szerződéskötést követően a vállalkozás átadja a fogyasztónak az aláírt szerződés másolatát, vagy a szerződéskötést papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón visszaigazolja. A visszaigazolás tartalmazza a fogyasztónak a 29. § (1) bekezdés m) pontja szerint adott nyilatkozatát.*

**(3)** *Az olyan üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetében, ahol a fogyasztó kifejezetten kérte a vállalkozás javításra vagy karbantartásra irányuló szolgáltatását, és a szerződő felek azonnal teljesítik szerződéses kötelezettségeiket, feltéve, hogy a fogyasztó által fizetendő összeg nem haladja meg*

kétszáz eurónak a Magyar Nemzeti Bank tájékoztatás megadásának napján érvényes hivatalos deviza-középfolyama szerint megfelelő forintösszeget

a) a vállalkozás papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón közli a fogyasztóval a 11. § (1) bekezdés b) és c) pontjában előírt tájékoztatást, továbbá az ellenszolgáltatás teljes összegét vagy annak kiszámítási módját, a teljes összegre vonatkozó becsléssel együtt;  
b) a vállalkozás közli a fogyasztóval a 11. § (1) bekezdésének a), i) és l) pontjában előírt tájékoztatást, azonban a fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján nem köteles azt papíron vagy más tartós adathordozón átadni, és  
c) a szerződéskötés visszaigazolása tartalmazza a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást.

**13. §** A fogyasztó az arra vonatkozó kérését, hogy a vállalkozás a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a 20. § (2) bekezdése szerinti határidő lejárta előtt kezdje meg, köteles a vállalkozóval kifejezetten, tartós adathordozón közölni.

**8. A szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények távollévők között kötött szerződés esetén**

**14. §** Távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást – világos és közérthető nyelven – a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek megfelelő módon. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.

**15. § (1)** Ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés a), e), f), p), q) és r) pontjában meghatározott információkra.

**(2)** Az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

**(3)** A kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás köteles legkésőbb a fogyasztó szerződéses ajánlatának megtételekor egyértelműen és olvashatóan feltüntetni az esetleges fuvarozási korlátozásokat és az elfogadott fizetési módokat.

**16. §** Ha a szerződést olyan távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával kötik meg, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre, az ilyen szerződés megkötése előtt a vállalkozás az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz útján közli legalább a 11. § (1) bekezdés a), b), e), f), i), p) és q) pontjában előírt tájékoztatást. A 11. § (1) bekezdésében meghatározott további információkat a vállalkozás a 14. §-sal összhangban bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.

**17. §** Ha a vállalkozás távollévők közötti szerződés megkötését telefonon kezdeményezi, a telefonbeszélgetés megkezdésekor tájékoztatja a fogyasztót a vállalkozás nevéről, illetve annak a vállalkozásnak a nevéről, akinek a nevében telefonál, valamint arról, hogy a telefonhívás szerződés megkötésére irányul. E § nem érinti a vállalkozás 16. §-ban meghatározott kötelezettségét.

**18. §** A távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza

a) a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és

b) ha a fogyasztó a 29. § m) pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

**19. §** A fogyasztó az arra vonatkozó kérését, hogy a vállalkozás a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a 20. § (2) bekezdése szerinti határidő lejárta előtt kezdje meg, köteles a vállalkozóval kifejezetten közölni.

### **9. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog**

**20. § (1)** Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

**(2)** A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

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

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától; b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától

számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

**(3)** A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

### **10. A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás elmulasztásának jogkövetkezménye**

**21. § (1)** Ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

**(2)** Ha a vállalkozás a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejártát követő tizenkét hónapon belül megadta a fogyasztónak az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatást, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő az e tájékoztatás közzétételétől számított tizennegyedik napon jár le.

### **11. A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása**

**22. § (1)** A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

**(2)** A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

**(3)** A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a

20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

**(4)** A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.

### **12. A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása vagy felmondása esetén**

**23. § (1)** Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által

ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

**(2)** A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

**(3)** Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

**(4)** Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

### **13. A fogyasztó kötelezettségei elállása vagy felmondása esetén**

**24. § (1)** Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

**(2)** A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

**(3)** Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

**25. §** A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

**26. § (1)** Ha a 13. § vagy a 19. § szerinti esetben a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, az elszámolás során a fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell kiszámítani. Ha azonban a fogyasztó bizonyítja, hogy a teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

**(2)** E § alkalmazásában a piaci érték megállapításánál az azonos tevékenységet végző vállalkozások azonos szolgáltatásának a szerződés megkötésének időpontja szerinti ellenértékét kell figyelembe venni.

**27. §** A fogyasztó a 20. § szerinti joga gyakorlása esetén nem viseli az alábbi költségeket:

**a)** a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítésének teljes vagy részleges költségeit, ha

**aa)** a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) vagy k) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, vagy

**ab)** a fogyasztó nem kérte a 13. § és a 19. § szerint a szolgáltatás teljesítésének megkezdését a 20. §

**(2)** bekezdésében meghatározott határidő lejárta előtt;

**b)** a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom szolgáltatásának teljes vagy részleges költségeit,

ha

**ba)** a fogyasztó nem adta kifejezett, előzetes beleegyezését ahhoz, hogy a teljesítés a 20. § (2) bekezdésében

meghatározott határidő lejárta előtt megkezdődjön,

**bb)** a fogyasztó a ba) pont szerinti beleegyezése megadásával egyidejűleg nem nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy beleegyezésével elveszti a 20. § szerinti jogát, vagy  
**bc)** a vállalkozás elmulasztotta megadni a 12. § (2) bekezdésében vagy a 18. §-ban előírt visszaigazolást.

**28. §** A fogyasztót a 20. § szerinti joga gyakorlásával összefüggésben a 23. § (3) bekezdésében, valamint 24 – 26. §-ban meghatározottakon felül további költség és egyéb kötelezettség nem terheli.

#### **14. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek**

**29. § (1)** A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

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

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

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

g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;); olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

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

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

**(2)** Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.

#### **15. A fogyasztót megillető elállás vagy felmondás hatása a járulékos szerződésekre**

**30. § (1)** Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez vagy a távollevők között kötött szerződéshez járulékos szerződés is kapcsolódik, a fogyasztó 20. § szerinti jogának gyakorlása a járulékos szerződést is felbontja vagy megszünteti.

**(2)** A fogyasztó a vállalkozásnak a járulékos szerződés felbontásából vagy megszüntetéséből eredő kárát nem köteles megtéríteni, és a szerződés felbontásával vagy megszüntetésével összefüggésben tőle egyéb költség – a

23. § (3) bekezdésében, valamint a 24–26. §-ban meghatározott esetek kivételével – nem követelhető.

**(3)** A vállalkozás köteles a járulékos szerződésben részt vevő harmadik személy szerződő felet a fogyasztó elállásáról vagy felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

#### **V. FEJEZET**

### **ELJÁRÁS A SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁSI ÉS FORMAI KÖVETELMÉNYEK ÉS A SZERZŐKÖTÉST KÖVETŐ TELEFONOS KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

#### **MEGSÉRTÉSE ESETÉN**

**31. § (1)** A 9. §, a 11. § (1), (3)–(5) és (7) bekezdésében, a 12. § (1) és (3) bekezdésében, a 14–17. §-ban és a

18. § a) pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi

gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

**(2)** A 6. §-ban foglalt rendelkezés megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

**(3)** Az (1) és (2) bekezdésben említett rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

#### **VI. FEJEZET**

#### **ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

**32. §** Ez a rendelet 2014. június 13-án lép hatályba, rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

**33. §** Ez a rendelet a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja