

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen dokumentum (továbbiakban: ÁSZF) a **Hopline Kft.** (továbbiakban: Szolgáltató, vállalkozó) és a Szolgáltató által a www.triviani.hu weboldalon (továbbiakban: weboldal, webshop, webáruház) keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (továbbiakban: Ügyfél, fogyasztó, felhasználó, megrendelő, vevő), együttesen: Felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a www.triviani.hu webáruházon keresztül történik. A webáruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) szabályozza.

Jelen dokumentum nem kerül iktatása, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magatartási kódexre nem utal, magyar nyelven íródik. A webshop működésével, megrendelési és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén az alább megadott elérhetőségeinken rendelkezésre állunk. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a weboldalon és letölthető a <https://triviani.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek> címről.

1. SZOLGÁLTATÓI ADATOK

1.1. Szolgáltató adatai

Cégnév: **Hopline Kft.**
Székhely: **H-1141 Budapest, Szugló utca 130.**
Levelezési cím: **H-1141 Budapest, Szugló utca 130.**
Cégjegyzékszám: **01-09-999961**
Bejegyző bíróság: **Fővárosi Törvényszék Cégbírósága**
Adószám: **24287526-2-42**
Statistikai számjele: **24287526-4791-113-01**
Képviselő: **Tátrai Norbert ügyvezető**
Telefon: **06-1-445-5200**
E-mail: ugyfelszolgalat@triviani.hu
Szerződés nyelve: **magyar**

1.2. Tárhelyszolgáltató adatai:

Név: **UNAS Online Kft.**
Székhely: **9400 Sopron, Kőszegi út 14.**
E-mail cím: unas@unas.hu

2. ÁLTALÁNOS 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, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.
- 2.2. A jelen **Szabályzat 2025. április 2. napjától** hatályos és visszavonásig hatályban marad. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépésekor a weboldalon közzéteszi. A módosítás annak közzétételével lép hatályba és hatályba lépését követően mind a Szolgáltatóra, mind pedig a Felhasználóra nézve kötelező erejű. A módosítások nem érintik a korábban megkötött szerződéseket, azaz a módosításoknak nincs visszaható hatálya.
- 2.3. A Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. A módosított ÁSZF hatálybalépését követően a felhasználó az első bejelentkezésével kifejezetten elfogadja a módosított feltételeket és ettől fogva rá nézve kötelezően alkalmazandó. Amennyiben a felhasználó a módosított ÁSZF-el nem ért egyet, úgy a regisztráció bármikor törölhető. Törlési szándékát kérjük, e-mailben jelezze az ugyfelszolgalat@triviani.hu címen. A regisztráció törlésével a jelen szerződés megszűnik.
- 2.4. A www.triviani.hu webáruház Magyarországon működik; karbantartását is itt végzik. Mivel az oldal más országokból is meglátogatható, ezért az Ügyfelek kifejezetten tudomásul veszik, hogy az Ügyfél és a Szolgáltató viszonylatában az irányadó jog a magyar jog. Vitás kérdésekben az Ügyfél és a Szolgáltató

aláveti magát a **Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság**, törvényszék hatáskörébe tartozó ügyekben a **Székesfehérvári Törvényszék** kizárólagos illetékességének. (alávetéses illetékesség) A jelen ÁSZF nem érinti a fogyasztók azon jogát, hogy jogvitájukat a Polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes, lakóhelyük szerint bíróság előtt rendezzék.

- 2.5. A weboldalon látható adatokról elképzelhető, hogy nem érvényesek más országokban. Elképzelhető, hogy egyes helyeken tiltják a felhasználásukat, illetve az elolvasásukat. A Szolgáltató nem vállal a felelősséget azokért az esetekért, amikor valaki olyan helyről éri el a weboldalt, és úgy használja fel a talált információkat, ahol és ahogyan azt a helyi törvények tiltják.
- 2.6. Felhasználó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás „ahogy van” és „ahogy elérhető” alapon működik.
- 2.7. A megrendelés visszaigazolásával létrejött szerződés nyelve magyar.

3. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- 3.1. *Fogyasztó:* a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy
- 3.2. *Szolgáltatás:* a www.triviani.hu weboldalon igénybe vehető szolgáltatás, mely elektronikai, otthon és kert, sport és kikapcsolódás, valamint szépség és egészség kategóriákba tartozó termékek megrendelését foglalja magába.
- 3.3. *Üzemeltető/Szolgáltató:* a www.triviani.hu weboldal szolgáltatója. Adatait lásd az 1. pontban.
- 3.4. *Felhasználó:* a weboldal látogatója/megrendelője/vásárlója.

4. REGISZTRÁCIÓ

4.1. Az Ügyfél a Weboldalon történő regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a Weboldalon közzétett Adatvédelmi Tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi nyilatkozatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul.

4.2. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. A korábban rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után lehetősége van az Ügyfélnek, amely az aktív megrendelések adatait is érintheti. A Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

4.3. *Regisztráció menete:*

- A jobb felső sarokban található „Belépés” majd az oldalsó menüben megjelenő „Regisztráció” gombra kattintva lehet regisztrálni.
- Töltse ki a személyes adatait a megadott mezőkbe.
- A mezők kitöltése után kattintson a „Regisztráció” gombra.

4.4. A regisztrációt az e-mail cím azonosítja, azaz minden e-mail címet csak egyszer lehet regisztrálni. A regisztráció semmilyen kötelezettséggel nem jár!

4.5. Tekintettel arra, hogy az oldalon forgalmazott termékek közül néhány termék kizárólag 14 életévét betöltött személy részére adható csak át, és ezen termékek kézbesítésekor az átvevő személyéről a kézbesítőnek meg kell győződnie, kérjük az Ügyfeleket, hogy adataikat a valóságnak megfelelően és pontosan adják meg. Terméket kizárólag saját magának rendeljen meg, és a termék átvételekor személyesen, vagy meghatalmazott útján járjon el.

4.6. Ha a regisztrált vásárló elfelejtette jelszavát, akkor használhatja a jelszó emlékeztetőt. Ha az Ügyfél itt megadja a regisztrált e-mail címét, akkor az új jelszó generálásához szükséges lépéseket e-mailben Szolgáltató elküldi a megadott e-mail címre.

5. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK KÖRE

- 5.1. A megvásárolható termékeket az Triviani webáruház fenti tematikusan rendezett listáiban találja. A termékekről szóló tájékoztatás (ideértve a termék megnevezését, nagyobb méretű fényképét, rendeltetését, használatát, árát, felhasználhatóságát, továbbá, ha kötelező vagy vállalt jótállásra vonatkozik, úgy az arról szóló tájékoztatást, egyéb információkat) a termék fényképére kattintva a termék képe mellett szerepel.
- 5.2. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.
- 5.3. A webshopban a Szolgáltató feltünteti a termék nevét és a termékekről fotót jelenít meg. Ha bővebb információt szeretne kapni a termékről, akkor kattintson a termék képére vagy a „részletek” gombra. Ekkor a termék oldalára jut el, ahol a termékről részletesebb tájékoztatást kaphat. A termék lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás alapja a termék hazai forgalomba hozatali engedélyének jogosultjától származó vásárlói tájékoztató. Annak tartalmát az oldal üzemeltetőjével a termék forgalomba hozatalára jogosult társaság közölte, amelyet az üzemeltető vásárláshoz szükséges mértékben tesz közzé. A vásárlói tájékoztatók tartalmáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, az abban foglaltak valóságtartalmáért kizárólagosan a termék gyártója felelős.
- 5.4. A Szolgáltató legnagyobb igyekezete ellenére is előfordulhat, hogy a honlapon a termékről megjelenített kép eltér a csomagban található termék kinézetétől, ez azonban nem jelenti azt, hogy bármiben is különböznének az összetevői. A termék kiszérése szerepelhet a leírásban és a fotóján is, azonban, ha az eltér a termék nevében lévőétől, akkor a névben szereplő a mérvadó. Egyes termékekről megjelenített kép csak illusztráció, de ebben az esetben a Szolgáltató ezt feltünteti a képen.
- 5.5. Amennyiben a webáruházban található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a weboldalon közlteknel több információra van szüksége, kérjük, forduljon az 1. pontban található kapcsolattartónkhoz a megadott elérhetőségeken, vagy a honlap kommunikációs csatornáinak egyikén.
- 5.6. Az akciós termékeket általában a fenti menüsor jobb oldalán található piros „Akciók” menüpontban és a daily deal modulban, a sliderben, az „Akció” fül alatt találja a felhasználó, mely termékek rendszerint a nyitólapon is megjelennek. Felhasználó kifejezetten tudomásul veszi, hogy az akciós termékek helye változhat.
- 5.7. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.
- 5.8. Hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

6. RENDELÉS MENETE

6.1. Lépjen be a webáruházba

- Ha még nem regisztrált az ÁSZF 3. pontja alapján regisztráljon.
- Ha már regisztrált, akkor kattintson a jobb felső sarokban található „BEJELENTKEZÉS” gombra.
- Írja be a belépéshez szükséges e-mail címet és a jelszót, majd kattintson a „BEJELENTKEZÉS” gombra.

6.2. Válassza ki a megfelelő terméket/termékeket.

- A fenti menüben megtalálja a termékkategóriákat.
- Kattintson a kiválasztott termékre, melynek részletes leírását elolvashatja a „részletek” gombra kattintva.
- A termék fotó melletti mezőben megtalálja a termék teljes árát illetve – bizonyos esetekben – a kedvezményes árát.

6.3. Mennyiség megadása.

- A termék árát tartalmazó mezőben megadhatja a rendelni kívánt mennyiséget, melyet még későbbi lépéseknél is módosíthat.

6.4. **Tegye a kosárba a terméket.**

- Kattintson a „KOSÁRBA” gombra.

6.5. **Kosár**

- Megtekintheti a kosár tartalmát a jobb felső sarokban található „KOSÁR” gombra kattintva
- A részletes kosár nézetet a kosárba gombra kattintása után a „KOSÁR MEGTEKINTÉS” gombra kattintva érheti el.
- Amennyiben szeretne még másik terméket hozzáadni, kattintson a „VÁSÁRLÁS FOLYTATÁSA” gombra.
- Amennyiben szeretne valamelyik kosárban lévő termékről többet vagy kevesebbet rendelni, akkor a „mennyiség” alatti mezőben módosíthatja a mennyiséget. Ha beállította a mennyiséget, kérjük, hogy kattintson a „FRISSÍT” gombra a mennyiség mellett.
- Amennyiben szeretne a kosár tartalmából törölni, kattintson az eltávolítás gombra vagy a részletes kosár nézetben a sor végén lévő kukát ábrázoló gombra.
- Amikor már véglegesítette a KOSÁR tartalmát, kérjük, kattintson a jobb oldali „TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ” gombra.

6.6. **Rendelés leadása bejelentkezéssel vagy regisztrációval vagy regisztráció nélkül**

- Kérjük, válasszon a 3 lehetőség közül:
 - 1) Bejelentkezés: Amennyiben már korábban regisztrált, kattintson a „Kattints ide a bejelentkezéshez!” linkre és kérem lépjen be e-mail címe és a jelszó megadásával.
 - 2) Regisztráció: Amennyiben még nem regisztrált, akkor az ÁSZF 3. pontjában írtak szerint megteheti, vagy a pénztárba az adati megadása után adja meg jelszavát és ezzel a rendelés leadásával együtt automatikus regisztrál is a webáruházba.
 - 3) Rendelés leadása regisztráció nélkül: Ha Ön még nem regisztrált és rendelését regisztráció nélkül kívánja leadni, akkor a rendelés elküldése előtt a pénztárban a regisztrálok mezőből a pipát távolítsa el.
 - o Ha szeretne még módosítani a kosár tartalmán, akkor kattintson a „VISSZA” gombra.
 - o Amennyiben adatai megfelelőek, folytassa a számlázási információk megadásával.

6.7. **Számlázási és szállítási információk megadása.**

- „Számlázási információk” mezőben megfelelően töltse ki a mezőket. Kérjük kiemelten ügyeljen arra, hogy adatait pontosan, a formai követelményeknek megfelelően adja le.
- Amennyiben számlázási és szállítási címe megegyezik, kérjük, jelölje be „A szállítási cím megegyezik a számlázási címmel” négyzetet.
- Ha szeretne korábbi adatain vagy kosarán módosítani, kattintson a „VISSZA” gombra.
- Amennyiben adatai megfelelőek, folytassa a szállítási cím megadásával.

6.8. **Szállítási és fizetési módok.**

- A „Szállítási mód” mezőben válassza ki a megfelelő szállítási módot.
- A „Fizetés” mezőben válassza ki a megfelelő fizetési módot.
- Ha szeretne korábbi adatain vagy a kosara tartalmán módosítani, kattintson a „VISSZA” gombra.
- Amennyiben adatai megfelelőek, folytassa az esetleges kuponkód megadásával vagy a megrendelés áttekintésével.

6.9. **Megrendelés áttekintése.**

- Kérjük, tekintse meg és ellenőrizze megrendelésének összesítőjét.
- A „Megjegyzés” rovatba adhatja meg a megrendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.
- Ha szeretne korábbi adatain vagy kosarán módosítani, kattintson a „VISSZA” gombra.
- Amennyiben minden adat helyes, kérjük, kattintson a „RENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra.

6.10. **Automatikus e-mail.**

- Hamarosan megkapja az automatikus e-mailt a megrendelés összesítőjéről.
- Kérjük, őrizze meg ezt az automatikus e-mailt, mert ez tartalmazza a megrendelés sorszámát is.

6.11. **KÖSZÖNJÜK MEGRENDELÉSÉT!**

7. **A MEGRENDELÉSSSEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK**

- 7.1. A „Kosárba” gombra kattintva a szolgáltatást igénybe vevő kiválaszthatja a megrendelni kívánt terméke(ke)t, Az 5. pontban részletesen leírt megrendelési folyamat végén (az ott kért adatok megadásával, az adatok ellenőrzését, esetleges hibák javítását, a megrendelés összesítését és annak

ellenőrzését követően) a „RENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra rákattintással a szolgáltatást igénybe vevő megrendelést ad le, mely **ajánlatnak minősül**.

- 7.2. A Szolgáltató az ajánlat megérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül automatikus visszaigazoló e-mailt küld a Megrendelőnek, mely tájékoztatja őt arról, hogy megrendelése megérkezett. Ez a visszaigazoló e-mail tartalmazza a megrendelés összesítőjét, azaz a megrendelt termékeket, azok vételárát, a fizetés módját, a szállítási határidőt, a termék átadás-átvételének módját, a kiszállítás költségét és a megrendelés szolgáltatónál generált sorszámát (megrendelési sorszám) is. A visszaigazolással az ajánlat elfogadottnak minősül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekinthető a Szolgáltatóhoz, illetve a Megrendelőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Amennyiben a megrendelés visszaigazolása 48 órán belül nem érkezik meg, a fogyasztó mentesül az ajánlati kötöttség alól.
- 7.3. A Szolgáltató a szerződést a visszaigazolásban vállalt módon, az ott meghatározott termékekkel vállalja teljesíteni. Helyettesítő termék szállításáról a felek külön szerződésben állapodhatnak meg. A vételárát a Megrendelő önerőből köteles teljesíteni, ahhoz a Szolgáltató fogyasztási kölcsönt nem nyújt, és áruvásárlási kölcsön sem vehető igénybe.
- 7.4. Tájékoztatjuk fogyasztót, hogy a megrendelés elküldése fizetési kötelezettséggel jár.
- 7.5. *Adatbeviteli hibák javítása:* Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat. Szeretnénk felhívni vásárlóink figyelmét, hogy ha a rendelés a vásárló által tévesen megadott számlázási adatokkal kerül leadásra és azokkal kerül számlázásra, úgy **a számla kiállítását követő maximum 10 munkanapon belül érkezett** módosítási kéréseket áll módunkban teljesíteni. Ha a vásárló önhibájából tévesen adja meg adatait, úgy a számla módosítására irányuló 10 munkanapot meghaladó kérélmeket nem tudjuk teljesíteni.
- 7.6. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de **legkésőbb 48 órán** belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

8. FIZETÉSI FELTÉTELEK ÉS ÁTVÉTEL

- 8.1. A termék ellenértékének megfizetése aállítás módjától függően az alábbiak szerint történhet:
- Áru átvételekor (utánvétellel)
 - Online bankkártyás fizetéssel (Barion)
- A Barion Smart Gateway egy teljesen hazai fejlesztésű, bankoktól független bankkártya és e-pénz elfogadására alkalmas fizetőkapu, amely verhetetlen árai mellett számos innovatív funkcióval rendelkezik. Használata még kényelmesebb a csupán egy perces regisztrációt követően. Mivel a bankkártya-számokat egy PCI DSS tanúsítvánnyal ellátott biztonságos rendszer tárolja, elég a regisztrált e-mail cím és jelszó megadása bármilyen eltárolt kártya használatához. A Barion webes felületén riportok, export lehetőség, valamint kiküldött havi számlalevél segítik az üzleti folyamatokat, illetve a hivatalos elszámolást. A tranzakciók valós időben zajlanak, és mobil applikációban is lehet látni a beérkező tételeket. A Barion felhasználók az ingyenes Barion applikáció segítségével egyre több boltban és vendéglátóhelyen mobillal is tudnak fizetni, anélkül, hogy készpénzt vagy bankkártyát kellene magukkal vinniük. A banki biztonságot az MNB felügyelete garantálja (MNB engedély: H-EN-I-1064/2013). A bankkártya visszaélések elleni védelmet rugalmasan és igazságosan kezeljük.

A fizetési módok és a szolgáltatások igénybevételének további feltételei a www.triviani.hu oldalon a „fizetés” menüpontban olvashatóak.

9. A SZÁLLÍTÁS HATÁRIDEJE:

- 9.1. Aállítás határideje a megrendelés beérkezésétől számított maximum 10 munkanapon belül, kivéve, ha a termék nincs a raktárkészleten. Ez utóbbi esetben a felek telefonon és/vagy e-mailen egyeztetnek aállítás várható időpontjáról. Ha a vételár átutalással, illetve online bankkártyás fizetéssel kerül megfizetésre, akkor a maximum 10 munkanapos szállítási határidőt a vételár Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásától kell számítani.

10. AZ ÁRU ÁTVÉTELE

10.1. A Felhasználó az alábbi szállítási módok közül választhat:

- Pick Pack Pont
- Házhoz szállítás futárszolgálattal
- Személyes átvétel

A szállítási és átvételi módokról és feltételeiről részletes tájékoztatást a www.triviani.hu oldalon a „szállítás” menüpontban olvashatnak.

10.2. Áru átvételekor az Ügyfél köteles ellenőrizni, hogy a számlán feltüntetett termékek egyeznek-e a csomagban található termékekkel. Abban az esetben, ha a számlán szereplő termék nem található a csomagban, akkor az Ügyfél köteles a számlára **írásban** rávezetni reklamációját.

10.3. A Megrendelőnek a csomag sértetlenségét a kézbesítéskor, átvételkor, a kézbesítő előtt ellenőriznie kell. A csomagon észlelt sérülés esetén a Megrendelőnek a kifogást a szállítólevélen kell feltüntetnie, és a csomag átvételét meg kell tagadnia. Ebben az esetben a Megrendelő köteles haladéktalanul felvenni a kapcsolatot a Szolgáltatóval. Ha a Megrendelő a sérült csomagot átvette, utólagos reklamációt a Szolgáltató nem fogad el. A külső sérüléstől mentes csomag átvétele azonban jogszerű indok nélkül nem tagadható meg, máskülönben a szállítás költségeit a Szolgáltató a Megrendelőre terheli. A csomag újraküldésének feltétele, hogy a Megrendelő a csomag ellenértékét előzetesen átutalja.

10.4. Utánvét és házhoz kézbesítés esetén a számlát a csomag tartalmazza.

10.5. Személyes átvétel esetén a vásárlónak a rendelés leadásától számítva 2 hét áll rendelkezésére, hogy átvegye a csomagot, ez idő lejártá után a megrendelés törlésre kerül.

11. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSÁVAL ÉS A TELJESÍTÉSSEL KAPCSOLATOS EGYÉB INFORMÁCIÓK

11.1. A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálata minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

11.2. Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított maximum 10 munkanapon belül. Minden esetben e-mail-ben vagy telefonon egyeztetünk a szállítás idejéről és a fizetendő végösszegről, melyet utánvételes vásárlás esetén a futár részére kell átadni.

11.3. Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles

11.4. Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta

11.5. Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó (jelen ÁSZF szerint: Szolgáltató) a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc (30) napon belül köteles a vevő (Felhasználó) rendelkezésére bocsátani a dolgot.

11.6. Az Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.

11.7. A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

- a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
- b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

11.8. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

11.9. Szeretnénk felhívni vásárlóink figyelmét, hogy ha a rendelés a vásárló által tévesen megadott számlázási adatokkal kerül leadásra és azokkal kerül számlázásra, úgy **a számla kiállítását követő maximum 10 munkanapon belül érkezett** módosítási kéréseket áll módunkban teljesíteni. Ha a vásárló önhibájából tévesen adja meg adatait, úgy a számla módosítására irányuló 10 munkanapot meghaladó kérélmeket nem tudjuk teljesíteni.

12. ELÁLLÁSI TÁJÉKOZTATÓ

12.1. Tájékoztatjuk, hogy a 45/2014 (II. 26.) Korm. rendeletben foglalt elállási jog csak azon vásárlókat illet meg, akik a Ptk. szerint fogyasztónak minősülnek. A Ptk. 8:1. § (1) bekezdésének 3. pontja szerint „fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.”

12.2. 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 értelmében

Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított **14 napon belül indokolás nélkül** elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát.

- 12.3. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.
- 12.4. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
- 12.5. A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, kivéve, ha a termék súlya meghaladja a 10 kg-ot, vagy nem szállítható tömegközlekedési eszközön (mérete meghaladja a 100 cm-t, mert ebben az esetben a vállalkozás fizeti a visszaküldés költségét) – ez esetben a visszajuttatás megszervezését és költségét a Szolgáltató vállalja.
- 12.6. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését. A termék visszajuttatásának költségét abban az esetben a vállalkozás fizeti, ha a termék súlya meghaladja a 10 kg-ot, vagy nem szállítható tömegközlekedési eszközön (mérete meghaladja a 100 cm-t) – ez esetben a visszajuttatás megszervezését és költségét a Szolgáltató vállalja.
- 12.7. Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót 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.
- 12.8. A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát
 1. 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;
 2. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
 3. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
 4. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
 5. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
 6. 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;
 7. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
 8. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
 9. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
 10. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
 11. 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 kötötték ki;
 12. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.
- 12.9. Szolgáltató a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a szállítási díjat is.
- 12.10. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.
- 12.11. Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni.
- 12.12. Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.

- 12.13. Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t.
- 12.14. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.
- 12.15. A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.
- 12.16. Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségessé vált eltérő kezelés miatt következett be.
- 12.17. A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.
- 12.18. Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével). Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Fogyasztó Szolgáltató részére.
- 12.19. Fogyasztónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Fogyasztót terheli!
- 12.20. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [itt](https://njt.hu/jogszabaly/2014-45-20-22) érhető el. <https://njt.hu/jogszabaly/2014-45-20-22>
- 12.21. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el.
- 12.22. Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.
- 12.23. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.
- 12.24. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár e.

12.25. Elállási jog gyakorlásának a menete:

- Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató elérhetőségein jelezni.
- Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az email illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe.
- Tájékoztatjuk a fogyasztókat, hogy elállási nyilatkozatminta a weboldalon rendelkezésre áll.
- A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.
- A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.
- Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.
- Digitális tartalom szolgáltatása esetén, amennyiben a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes hozzájárulásával megkezdődött, a fogyasztót nem illeti meg elállási jog. A fogyasztót ugyanakkor a megrendelés leadása és a termék átvétele közötti időszakban is megilleti az elállási jog.

13. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG

13.1. Hibás teljesítés

A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jóállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

13.2. Kellékszavatosság

- 13.2.1. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?
Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
- 13.2.2. 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 javíttathatja, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén Felhasználó a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.
- 13.2.3. 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 kettő éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő rövidebb is lehet, de legalább egy év.
- 13.2.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?
Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.
- 13.2.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?
A teljesítéstől számított 12 hónapon belül a fogyasztó hibás teljesítésből eredő igényének érvényesítéséhez a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétel, tekintettel arra, hogy vélelmezni kell: a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. E vélelem megdöntéséért a vállalkozás felel. A teljesítéstől számított 12 hónap elteltével viszont már a fogyasztó köteles bizonyítani, hogy a hiba eredete a teljesítésre vezethető vissza.

13.3. Termékszavatosság

- 13.3.1. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?
Ingó dolog (a továbbiakban: termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
- 13.3.2. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?
Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.
- 13.3.3. Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?
Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.
- 13.3.4. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?
A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- 13.3.5. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?
Termékszavatossági igényét Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.
- 13.3.6. Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?
Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.
- 13.3.7. A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?
A gyártó akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy
- o a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
 - o a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető, vagy
 - o a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.
- Felhívjuk figyelmét, hogy Felhasználó ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással

párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

13.4. Jótállás

13.4.1. Milyen esetben élhet fogyasztó a jótállási jogával?

Felhasználó hibás teljesítés esetén jogszabály alapján jótállási igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

13.4.2. Felhasználót milyen jogok illetik meg, ha a jótállás jogszabályon alapul?

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszeri rendeletben meghatározott új, tartós fogyasztási cikk (a továbbiakban: fogyasztási cikk) esetén Felhasználó a teljesítés hibája miatt kellékszavatossági jogait érvényesítheti, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) kormányrendeletben foglalt feltételekkel. Az alábbi linken érhetőek el azok a termékek, ahol kötelező jótállást biztosítani:

https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=a0300151.kor

A kötelező jótállás kizárólag a listában szereplő, és legalább 10 000 Ft értékű termékekre vonatkozik.

13.5. Felhasználót milyen további jogosultságok illetik meg jogszabályon alapuló jótállás esetén?

Fogyasztási cikk esetében Felhasználó a jótállási idő alatt elsősorban kijavítást igényelhet. Kicserélésnek van helye már az első javítási kísérletet követően, ha megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, és Felhasználó másik igény teljesítését nem kéri. Felhasználó akkor is kérheti a kicserélést, ha a javítási igény közlését követő harminc napon belül nem kerül sor a kijavításra. A kicserélési igényt az is megalapozza, ha a fogyasztási cikk a jótállási idő alatt három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, feltéve, hogy Felhasználó nem kéri másik igény teljesítését. Ha az előbbi esetekben kicserélésre nincs lehetőség, akkor Felhasználó a vételár visszatérítésére is igényt tarthat.

13.6. Felhasználó milyen határidőn belül gyakorolhatja kötelező jótálláson alapuló jogait?

A tartós fogyasztási cikkekre – a 10 000 Ft eladási árat meghaladó termékek esetében – a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet alapján 1, 2 vagy 3 év kötelező jótállás jár a termék árától függően, 10 000 Ft alatti termékekre pedig jogszabály kötelező jótállást nem ír elő.

A jótállás időtartama fogyasztási cikkek esetén

- o 10 000 forinttól 100 000 forintig terjedő eladási ár esetén egy év,
- o 100 000 és 250 000 forint közötti eladási ár esetén kettő év, és
- o 250 000 forint feletti (250 001 forinttól kezdődő) eladási ár esetén három év.

13.7. Milyen feltétellel érvényesíthetők a jótállási igények:

A jótállásból eredő jogait Felhasználó a rendelkezésére bocsátott jótállási jeggyel gyakorolhatja, a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha Felhasználó az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

13.8. Milyen további követelmények támaszthatóak a jótállási jogok gyakorlásának feltételül?

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a fogyasztóval szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

13.9. Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

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

Felhívjuk a figyelmét, hogy Felhasználó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont Felhasználó egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

13.10. 3 napos csere

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított **három munkanapon belül** érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

- 13.11. A fogyasztó jogosult azonnal áruszállítást kérni vagy elállni, ha a hiba súlyossága ezt indokolja, ha a hiba a javítást vagy cserét követően ismételt jelentkezik, illetve ha a Szolgáltató a javítást vagy cserét 30 napon belül nem végzi el.

14. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS

- 14.1. A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igényekre a **19/2014. (IV. 29.) NGM** rendeletben foglaltak az érvényesek.
- 14.2. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.
- 14.3. Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania (számlával, vagy akár csak nyugtával, illetve a rendelést visszaigazoló e-maillal).
- 14.4. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).
- 14.5. A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.
- 14.6. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- 14.7. Ha a Szolgáltató 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.
- 14.8. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- 14.9. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

15. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 15.1. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
- 15.2. 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.
- 15.3. Szolgáltató és az Ügyfél vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni. Az Ügyfél és a Szolgáltató a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó, megegyezéssel 30 (harminc) naptári nap alatt nem rendezhető esetleges jogvitákra nézve kikötik a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság, illetve a hatásköri szabályok figyelembe vételével a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességét. A jelen ÁSZF nem érinti a fogyasztók azon jogát, hogy jogvitájukat a Polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes, lakóhelyük szerint bíróság előtt rendezzék.
- 15.4. A Szolgáltató kizárja a felelősségét az internetes hálózat esetleges műszaki hibáiból, a szolgáltató vagy a felhasználó által használt kommunikációs eszközök esetleges meghibásodásából, a Szolgáltató által használt bármely szoftver vagy program meghibásodásából vagy rendellenes működéséből, esetleges technikai meghibásodásokból eredő károk tekintetében.

16. PANASZKEZELÉS

- 16.1. Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.
- 16.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.
- 16.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.
- 16.4. A panasz elutasítása esetén, valamint abban az esetben, ha a fogyasztó panaszának békés rendezésére tett kísérlet nem járt eredménnyel, a fogyasztó jogosult a vitás eset rendezésének igényével a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testülethez, vagy

bírószághoz fordulni, a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok sérelmének gyanúja esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz intézhet bejelentést.

16.5. A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI.14.) Korm. rendelet szerint általános fogyasztóvédelmi hatóságként a fővárosi és vármegyei kormányhivatal jár el. A kormányhivatalok elérhetőségei: <https://jarasinfo.gov.hu>

A Fogyasztónak panasza esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségeit itt találja:

A Szolgáltató székhelye szerint Békéltető Testület megnevezése, elérhetősége:

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a vállalkozás székhelye alapítja meg. Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Elnök: Dr. Gőbölös Réka

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Elnök: Dr. Horváth Péter Károly

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Elnök: Dr. Csapó Csilla

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto

E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax száma: (52) 500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1) 792-7881

Fax száma: (1) 792-7881

Elnök: Dr. Nadrai Géza

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

- 16.6. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.
- 16.7. A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.
- A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.
- A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.
- A békéltető testület a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: **online meghallgatás**). Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.
- A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára, valamint köteles a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.
- A fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki, ha a vállalkozás megsérti az együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét.
- 16.8. A Fogyasztó panasz esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, [ide kattintva](https://ec.europa.eu/odr). Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <https://ec.europa.eu/odr>
- 16.9. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

17. ADATVÉDELEM

- 17.1. Webáruházunk adatkezelési tájékoztatója itt érhető el: <https://triviani.hu/adatkezelesi-tajekoztato>

- 17.2. Integráltuk Molin-t, a fejlett AI ügyfélszolgálati asszisztensünket, hogy jobban megértsük és kielégítsük felhasználóink igényeit, és optimális szolgáltatási élményt biztosítsunk. A Molin fejlett technológiát használ, hogy betekintést nyerjen a felhasználói interakciókba, preferenciákba és visszajelzésekbe. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy folyamatosan javítsuk és az Ön elvárásainak megfelelően alakítsuk szolgáltatásunkat. A Molin funkcióinak részeként cookie-kat és más technológiákat használhat a felhasználói viselkedésre és eszközinformációkra vonatkozó adatok gyűjtésére. Ezek közé tartoznak az olyan azonosítatlan adatok, mint az eszköz IP-címe, képernyőméret, eszköztípus, böngészőinformációk, földrajzi elhelyezkedés (országgra korlátozva) és a preferált nyelvi beállítások. Biztos lehet benne, hogy ezeket az információkat biztonságosan, álnevesített felhasználói profilban tároljuk, és a Molin AI szigorúan betartja azokat a szerződéses kötelezettségeket, amelyek tiltják az összegyűjtött adatok értékesítését. Elsődleges célunk, hogy kivételes ügyfélszolgálatot nyújtsunk Önnek, miközben megvédjük az Ön adatait és zökkenőmentes felhasználói élményt biztosítunk.

18. SZERZŐI JOGOK

- 18.1. Azzal, hogy az Ügyfél belép a www.triviani.hu valamelyik oldalára, elfogadja az alábbi feltételeket, még abban az esetben is, ha nem regisztrált felhasználója, vagy megrendelője a webáruháznak és a honlapnak.
- 18.2. Az áruházban található tartalom a **Hoppline Kft.** szellemi tulajdona.
- 18.3. Szolgáltató fenntart minden, az oldal bármely részének bármilyen módszerrel, technikával történő másolásával és terjesztésével kapcsolatos jogot. Az oldalhoz tartozó oldalak tartalmát és kialakítását nemzeti és magyar törvények védik.
- 18.4. Előzetes írásos hozzájárulás nélkül tilos az oldal egészének vagy részeinek (szöveg, grafika, fotó, audio- vagy videoanyag, adatszerkezet, struktúra, eljárás, program stb.) feldolgozása és értékesítése. Az oldal tartalmának egyes részeit - kizárólag saját felhasználás céljából - merevlemezre mentheti vagy kinyomtathatja, de ebben az esetben sem jogosult az oldal így többszörözött részének további felhasználására, terjesztésére, adatbázisban történő tárolására, letölthetővé tételére, kereskedelmi forgalomba hozatalára.
- 18.5. A www.triviani.hu oldalai teljes egészében szerzői jogvédelem alatt állnak, azokból bármely részt kívágni, a megcsonkított részt pedig nyilvánossághoz bármely módon újraközvetíteni tilos.
- 18.6. A jogosulatlan felhasználás büntető- és polgári jogi következményeket von maga után. Szolgáltató követelheti a jogsértés abbahagyását és kárának megtérítését.
- 18.7. Az itt közölt képeket a Szolgáltató készítette, készítette, illetve vásárolta. Szolgáltató pontos és hiteles információk közlésére törekszik, de a tájékoztatásból fakadó esetleges károkért felelősséget nem vállal.
- 18.8. A honlapon megjelenő felhasználói megnyilvánulások (pl. kommentek, vélemények, publikációk, fórum) nem tükrözik a Szolgáltató gondolatait és véleményét.
- 18.9. A kommentek, vélemények, publikációk, fórum szövegek szerzői a jelen ÁSZF elfogadásával, illetve a regisztrációval tudomásul veszik azt, hogy az oldal használatával az ott kifejtett gondolataik azonnal közkinccsé válnak, így nem támaszthatnak szerzői jogi igényeket az általuk írt szövegek felhasználásával kapcsolatosan.

19. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

- 19.1. Magyarország Alaptörvénye
- 19.2. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- 19.3. Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (eKertv.)
- 19.4. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.)
- 19.5. A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény (Kknyt.)
- 19.6. A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Reklámtv.)
- 19.7. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II. 26.) Korm. rendelet
- 19.8. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet
- 19.9. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet
- 19.10. 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
- 19.11. a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet

Budapest, 2025. április 2.

Hoppline Kft.