

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK MAGÁNSZEMÉLYEK SZÁMÁRA

Hatályos: 2024. május 3. napjától visszavonásig

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza a Webshopon keresztül elérhető online vásárlási felület igénybevételének vásárlók, felhasználók, látogatók (a továbbiakban együttesen: Felhasználó) általi használatának feltételeit.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató <https://daniella.hu/> weblapján (a továbbiakban: Webshop) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető és letölthető a Webshop felületén az Általános Szerződési Feltételek menüpontban.

A Webshop működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

A Webshop használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Webshop felületén elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

A szerződés nyelve magyar.

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

Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI

A szolgáltató neve: DANIELLA Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató székhelye: 4031 Debrecen, Köntösgát sor 1-3.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: webshop@daniella.hu

Cégjegyzékszáma: 09 09 001346

Adószáma: 10683424-2-09

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Hajdú-Bihar Megyei Bíróság Telefonszáma: +36-20-444-44-22

A tárhely-szolgáltató: One Company Sp. z o.o.

Székhely: ul. Pólnocna 15-19 54-105, Wrocław Lengyelország Cégjegyzékszáma: PL8943138124

elektronikus levelezési címe: support@one-b2b.com

2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

2.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF 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, valamint szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács **2011/83/EU irányelvének** rendelkezéseit. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen ÁSZF a fent megjelölt időponttól hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt legalább 15 (tizenöt) nappal a Webshop felületén közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Webshop első használata alkalmával válnak hatályossá a Felhasználóval szemben – kivéve, ha a módosítások ellen tiltakozik. Az ÁSZF módosítása nem visszamenő hatályú, a módosított rendelkezéseket a módosítást követően leadott megrendelésekre kell alkalmazni. Amennyiben nem fogadja el az ÁSZF rendelkezéseit vagy annak bármely módosítását, úgy nem jogosult a Webshop használatára, megrendelés leadására.

2.3. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett Webshop oldalára, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a Webshopnak, az ÁSZFben foglaltakat köteles betartani. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a Webshop használatára.

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

3. REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS

3.1. Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival jogosulatlanul veszi igénybe a Webshop szolgáltatásait.

3.2. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

3.3. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

4. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK KÖRE, ÁRA

4.1. A megjelenített termékek online rendelhetők meg és bármely szaküzletben megvásárolhatóak a Webshopról függetlenül, az adott üzlet készletének erejéig.

4.2. A Webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. Szolgáltató mindent megtesz, hogy a Webshopban a termékek adatlapján található képeken megjelenő színek megfeleljenek a valóságnak. Ezen erőfeszítések ellenére adott esetben a megjelenített termékek színe - főként színárnyalatban – minimálisan eltérhet a valóságtól, mivel azok nagymértékben függnék a Felhasználó által használt monitortól, illetve annak beállításától. Felhívjuk a Felhasználó figyelmét, hogy a megrendelés leadását megelőzően figyelmesen olvassa el a termékleírást, ahol a Szolgáltató az adott termék színére vonatkozó információt minden esetben közzétesz.

4.3. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát és egyéb közterheket, tehát az árak minden esetben bruttóban kerülnek feltüntetésre. A termék mellett megjelenített ár azonban nem tartalmazza a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

4.4. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz, beleértve a hulladékkezelési díjat, és a szállítás díját is, amennyiben a Felhasználó olyan szállítási módot választott, amelyért a Szolgáltató díjat számít fel.

4.5. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

5. RENDELÉS MENETE

5.1. Regisztráció/Bejelentkezés

5.1.1. A megrendeléshez mindenképp regisztrációra van szükség. Regisztrációhoz szükséges adatok

- Vezetéknév és keresztnév
- Email
- Jelszó
- Jelszó megismétlése
- Telefonszám
- Cím adatai
- Utca, házszám
- Irányítószám
- Város
- Telephely

5.1.2. A regisztráció sikeréről a Szolgáltató e-mailben tájékoztatja a Felhasználót, melyben Felhasználó egy összegző felület segítségével áttekintheti az általa a regisztráció során megadott adatokat.

5.1.3. Felhasználó jogosult a regisztrációjának törlését kérni a webshop@daniella.hu e-mail címre küldött üzenettel. Az üzenet megérkezését követően Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik a regisztráció törléséről. Felhasználó adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs mód és egy újabb megrendelésre csak az adatok újbóli megadása esetén van lehetőség.

5.1.3. A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért kizárólag a Felhasználó a felelős. Amennyiben Felhasználó tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.

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

5.2. Megrendelés

5.2.1. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a Webshopba. A Webshopban kizárólag regisztrációval lehetséges a vásárlás.

5.2.2. Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek mennyiségét (pl. darabszám, méter, csomag) beállítja.

5.2.3. Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket a „Kosárba” gombra kattintva. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.

5.2.4. Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosarába helyezni, böngészhet tovább anélkül, hogy kosarának tartalma elveszne. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, a kosár felületen ellenőrizze a kosárba helyezett termékeket, darabszámát. Ha törölni szeretne terméket, a „kuka” ikonra kattintva teheti meg. Ha a mennyiséget módosítja, úgy a megjelenő „Kosár átszámolása” feliratra kell kattintani a kosár frissítéséhez. Ha a kosarat frissítette és mindent rendben talált, akkor a „Szállítási mód”-ot és „Fizetési mód”-ot kell választania ugyanezen a felületen, illetve megjegyzés, kuponkód, megrendelésszám megadására is lehetőség van.

5.2.5. A „Tovább a szállítási címre” gombra kattintva léphet tovább a szállítási adatok megadásához. A továbblépés feltétele a felhasználó bejelentkezése. Amennyiben még nem regisztrált a Felhasználó, akkor azt ebben a pontban meg kell tennie, enélkül nincs mód a kosár véglegesítésére.

A regisztráció vagy a bejelentkezés után folytatható a kosár véglegesítése.

5.2.6. Amennyiben minden adatot leellenőrzött és rendben vannak, úgy a „Tovább a szállítási címre” gombra kattintva lehetősége van a korábban rögzített szállítási címek közül választani vagy új szállítási címet megadni. A továbblépéshez a jelölőnégyzet kipipálásával el kell fogadnia az Általános Szerződési Feltételeket és az Adatvédelmi szabályzatot, majd pedig a „Megrendelés-összesítő” gombra kell kattintania.

5.2.7. A megjelenő felületen két lehetőség áll a Felhasználó rendelkezésére:

- Ajánlatkérés formájában küldi el a kosarának tartalmát a Szolgáltató részére. Erre akkor van lehetősége a Felhasználónak, ha olyan terméket rendel, amely csak ajánlatkérést követően érhető el a Felhasználó számára vagy a kosár értéke meghaladja 100000 Ft bruttó értéket.
- Rendelést ad le a kosárba helyezett termékekre vonatkozóan.

5.3. Szállítási mód

A Felhasználó az alábbi szállítási módok közül tud választani:

- **kiszállítás futárszolgálattal:** Ez esetben a Felhasználóhoz a megrendelés házhozszállításra kerül a Felhasználó által választott futárszolgálattal.
- **személyes átvétel:** díjmentes átvételi lehetőség a Felhasználó által választott szaküzletben.

A mindenkori szállítási díjakról és a szállítással, átvétellel kapcsolatos, érvényben lévő rendelkezésekről részletesen a Webshop felületén a „Kiszállítási szabályzat” pontban olvashat, mely elérhető az alábbi linken: <https://daniella.hu/kiszallitasi-szabalyzat>

– Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és a termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni, azt mindenképp küldje vissza a futárral. Ha láthatóan sérült a csomagolás és egyértelműen megállapítható, hogy a szállítás során keletkezett a sérülés, a csomag visszaszállítását a Szolgáltató díjtalanul végzi. A futár nem a Szolgáltató alkalmazottja, tehát a csomag tartalmához nem férhet hozzá, lezárt dobozt, vagy borítékot ad át, továbbá nem jogosult a csomag tartalmára vonatkozó semmilyen minőségi és mennyiségi panasz kezelésére. A futár kizárólag arra jogosult, hogy a csomagot átadja a Felhasználó részére és a csomag – külső - sérülése esetén azt visszaszállítsa a Szolgáltató részére. Azonban, ha a Felhasználónak a futár távozása és a csomag felbontása után a csomagban lévő termékkel kapcsolatban bármilyen mennyiségi vagy minőségi problémája adódik, akkor a Szolgáltató készséggel segít, azonban a futár ilyen esetben nem jogosult eljárni.

Ha a Felhasználó a megvásárolt áru csomagolásán belüli, szállításkor keletkezett mennyiségi vagy minőségi hibáját észleli, köteles azt nyomban a Szolgáltatónak jelezni.

A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

5.4. Fizetési mód

A rendelkezésre álló fizetési módok a következők:

- Utánvét: Amennyiben a rendelés értékét a csomag kézhezvételekor kívánja kiegyenlíteni, akkor válassza az "Utánvétel" fizetési módot.
- Előre utalás: Amennyiben szeretné a Szolgáltató bankszámlájára előre átutalni a rendelés értékét, kérjük, válassza ezt az opciót. Utalás előtt kérjük várja meg, amíg a Szolgáltató emailben elküldi az utaláshoz szükséges adatokat.
- Bankkártyás fizetés: Ha bankkártyával szeretne fizetni, kérjük válassza ezt a lehetőséget, így az OTP Bank Zrt. által biztosított SIMPLEPAY – online fizetési rendszerében tudja rendezni a rendelés összegét. A megrendelés elküldése után a Felhasználó átirányításra kerül a SimplePay fizetési felületére. Szolgáltató a végösszeg számláján történő jóváírását követően küldi el a terméket a Felhasználó részére.

A pénzügyi szolgáltató kizárólag a Felhasználó által megadott, a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártya adatokat kapja meg a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A megrendeléssel kapcsolatos személyes adatokról és a vásárlás tartalmára vonatkozó információkról a pénzügyi szolgáltató nem kap értesítést a Szolgáltatótól. Másfelől, a fizetőoldal adattartalmáról a Szolgáltató szintén nem értesül.

A tranzakció eredményéről a fizetést követően pénzügyi szolgáltató oldala tájékoztatja. A kártyás fizetéshez a Felhasználó internet böngésző programjának támogatnia kell a SSL titkosítást. A megrendelés végösszegeként kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül a Felhasználó folyószámláján.

Elfogadott bankkártyák: VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, American Express.

- Üzletben történő átvétel esetén Felhasználó **készpénzzel és bankkártyával** tudja kiegyenlíteni a vásárlás értékét.

5.5. Rendelés összesítése

A rendelés összesítése felületen a Felhasználó a megrendelés végleges elküldése előtt megtekintheti az előző pontok alapján megadott adatokat, választott fizetési és szállítási módot, valamint a megrendelés végösszegét, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével.

Ha Felhasználó mindent rendben talált a megrendelésével kapcsolatban és nem árajánlatot kíván küldeni, úgy a „Megrendelés elküldése” gombra kattintva küldheti el a megrendelését. A rendelés feladása tehát a „Megrendelés elküldése” gombra kattintással történik, ami a Felhasználó részére fizetési kötelezettséget keletkeztet.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz.

Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat (módosítani tudja adatait, törölni tud a kosárból terméket stb.).

5.6. Megrendelés visszaigazolása, szerződés létrejötte

A megrendelés elküldését követő legkésőbb 48 órán belül Felhasználó automatikus visszaigazolást kap e-mail-ben, hogy megrendelése a Szolgáltató rendszerébe megérkezett. A beérkezést követően kezdi meg Szolgáltató a rendelés feldolgozását. Az automatikus visszaigazoló e-mail Felhasználóhoz történő megérkezésével érvényes szerződés nem jön létre a Szolgáltató és a Felhasználó között.

Felhasználó megrendelését Szolgáltató külön elfogadó e-mailben – ajánlat elfogadásról szóló visszaigazoló e-mail – (2. email) útján fogadja el. Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb a megrendeléstől számított 48 órán belül a megrendelés tartalmával megegyező tartalmú ajánlat elfogadásról szóló visszaigazoló e-mailt küld Felhasználó számára, mely a Felhasználó ajánlatának elfogadását jelenti.

Azaz a szerződés a Felek között a megrendelés Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön ajánlat elfogadásról szóló (2. email) visszaigazoló e-mail megérkezésekor jön létre, nem pedig a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló email 48 órán belüli megérkezésével.

Amennyiben az ajánlat elfogadásról szóló visszaigazoló email Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja vagy a megrendelés során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

6. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS SZÁLLÍTÁSA

6.1. 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 munkanapon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálatára minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

6.2. A Szolgáltató a csomag futárnak való átadásáról e-mailben értesítést küld a Felhasználónak.

6.3. Ha a Felhasználó a megjelölt időpontban nem tartózkodik a megadott szállítási címen és a csomag átvétele meghiúsul, a futár értesítést hagy a szállítási címen. Az értesítőn futár feltünteti az elérhetőségeit. Felhasználó ezen elérhetőségek valamelyikén közvetlenül felveheti a futárral a kapcsolatot egy újabb kiszállítási időpont egyeztetése érdekében.

6.4. A futár összesen kétszeri kézbesítést kísérel meg. Ha a 2. kiszállítás is sikertelen – Felhasználónak felróható okból –, akkor a 3. kiszállítást a Szolgáltató csak akkor kísérli meg újból, ha a Felhasználó a megrendelés ellenértékét átutalással Szolgáltató részére kifizette és a vételár a Szolgáltató számláján jóváírásra került.

6.5. A megrendelés kiszállításának általános határideje 3-5 munkanap. Raktáron nem lévő termékek esetében (mely Webshop felületén feltüntetésre kerül) a beszerzési idő miatt legfeljebb 30 napon belül kerül sor a kiszállításra. Ezt minden esetben közli Szolgáltató a Felhasználóval.

6.6. Szolgáltató – a Felek eltérő megállapodásának hiányában – a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket.

6.7. A Szolgáltató késedelme esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni.

6.8. A fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha

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

6.9. 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. Szolgáltató jogosult a részteljesítésre, a Felhasználó előzetes hozzájárulásával.

6.10. Részben történő teljesítésre kizárólag Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor!

7. ELÁLLÁS JOGA

7.1. Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Fogyasztó”).

7.2. Fogyasztó a szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet értelmében jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a) terméknek,
- b) több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
- c) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- d) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a

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

- 7.3.** Fogyasztót megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.
- 7.4.** Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, emailen keresztül történő jelzés alkalmával pedig az email beérkezésének időpontját.
- 7.5.** Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában meghatározott elérhetőségek valamelyikére.
- 7.6.** Ebből a célból Fogyasztó felhasználhatja a következő linken: <https://static.daniella.hu/cms/45c37268bb4742baad594745a602f5a8/daniella-villamossag-b2b-elallasnyilatkozat.pdf> keresztül elérhető elállási nyilatkozatmintát is, de nem kötelező, saját szavaival is megfogalmazhatja elállási nyilatkozatát.
- 7.7.** Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a 14 napos határidő lejárt előtt (akár a 14. napon) elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.
- 7.8.** 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.
- 7.9.** Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja) a terméket vagy Szolgáltató címén leadja. A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli. Szolgáltató nem vállalja át a visszaszállítás lebonyolítását, illetve költségét a Fogyasztótól. Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetészerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.
- 7.10.** Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy

Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

7.11. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

7.12. Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. A Szolgáltató tehát követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés teljesítését a Fogyasztó kifejezett kérésére a határidő lejárta előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát - megtérítését.

7.13. 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.

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

- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

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

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

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

7.14. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet, mely itt érhető el: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400045.kor>

7.15. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve, mely itt érhető el: <https://eurlex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=HU>

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

8. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

8.1. Kellékszavatosság

8.1.1. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés keretében vásárolt új termék vásárlása esetén Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

8.1.2. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

8.1.3. Felhasználó választása szerint kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Fogyasztói szerződés esetén a Felhasználó a hibát Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással nem javíttathatja ki.

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

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

8.1.6. Felhasználó közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. A Felhasználónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania.

8.1.7. Fogyasztói szerződés esetén az ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a teljesítést **követő egy éven belül** a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

8.1.8. A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül (fogyasztói szerződés esetén 12 hónapon belül) a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Felhasználónak felróható okból keletkezett, nem köteles Felhasználó által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap (fogyasztói szerződés esetén 12 hónap) eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ha Felhasználó a szavatossági igényét a terméktől a megjelölt hiba szempontjából elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

Fogyasztóra vonatkozó külön rendelkezések:

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

8.1.10. A fogyasztónak minősülő Felhasználó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a) Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a 13. § (3) bekezdésében meghatározott feltételeket, vagy az (1) bekezdés szerint megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokoltá; vagy
- d) Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

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

8.1.12. A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható (email vagy posta).

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

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

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

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

8.1.17. Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

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

- a) a fogyasztónak Szolgáltató költségére vissza kell küldenie Szolgáltató részére az érintett árut; és

- b) Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

8.2. Termékszavatosság

8.2.1. A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó – választása szerint – a 8.1.pontban meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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

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

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

8.2.6. Felhasználó termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

8.2.7. 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.

8.2.8. A gyártónak, forgalmazónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

8.3. Jótállás

8.3.1. Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató jótállásra köteles az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet rendelkezésének megfelelően.

8.3.2. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

8.3.3. A jótállási jogokat kizárólag a fogyasztónak minősülő Felhasználó érvényesítheti.

8.3.4. Szolgáltató az egyes termékekre vonatkozó jótállás időtartamát legkésőbb a termék a Felhasználó általi átvételekor adott garanciajegyen (jótállási jegyen) szereplő adatok útján közli.

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

8.3.6. A jótállás időtartama („jótállási időtartam”)

- a) 10 ezer forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- b) 250 ezer forint eladási ár felett három év.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Felhasználó a terméket nem tudja rendeltetés szerűen használni.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

8.3.7. Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Felhasználó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

8.3.8. Jótállás keretébe érvényesíthető igények

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Felhasználó:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Felhasználónak okozott érdeksérelmet.

- ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Felhasználónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Felhasználó – választása szerint
- a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

8.3.9. Kijavítás szabályai kötelező jótállás esetén

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

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Felhasználó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeit kímélve kell elvégezni. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Ha a jótállási időtartam alatt

- a termék **első alkalommal történő javítása** során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a terméket **nyolc napon belül kicserélni**;
- a termék **három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik** - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában, vagy ha a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani vagy mással javíttatni, a Szolgáltató köteles a terméket **nyolc napon belül kicserélni**;
- Ha a termék **kijavítására** a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított **harmincadik napig nem kerül sor**, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a Szolgáltató köteles a terméket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő **nyolc napon belül kicserélni**.

Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a fogyasztó által bemutatott számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat **nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni**. A nyolc napos határidő a fenti c) alpont szerinti esetben a harmincnapos határidő eredménytelen elteltékor kezdődik. A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

8.3.10. Ha a Felhasználó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

8.3.11. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

8.3.12. A Felhasználót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül a Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a **8.1** és a **8.2.** pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

8.3.13. A jótállás tehát nem érinti a Felhasználó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

8.3.14. Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, a Felhasználó békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a **10.6.3.** pontban feltüntetettek alapján.

8.3.15. A Felhasználó jótállási igényeit az 1. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül jelentheti be a Szolgáltató felé.

8.4. A szavatossági igény esetén történő eljárás

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

8.4.2. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, nyugtával vagy jótállási jeggyel).

8.4.4. A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolatát a Szolgáltató haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére bocsátja.

8.4.5. 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 értesíti a fogyasztót.

8.4.6. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított 5 évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatja.

8.4.7. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

9. VEGYES RENDELKEZÉSEK

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

9.2. Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

9.3. Amennyiben Szolgáltató az ÁSZF 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 az ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

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

10. PANASZKEZELÉS RENDJE

10.1. Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a Felhasználó teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével, a termékkel kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, email címen, vagy levél útján is közölheti, illetve az üzletben, ahol a megrendelését átvette.

10.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó 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 Felhasználónak.

10.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

10.4. Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

10.5. A panasz elutasítása esetén Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót. A panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbi elérhetőségeken.

10.6. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita az Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Felhasználó, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a Testület eljárását, illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez is, továbbá a következő jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

10.6.1. Panasszal élhet az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál

Tájékoztatjuk, hogy az egyes központi hivatalok és költségvetési szervi formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával jogutódlással megszűnt.

Ha fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

Az NFH általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, valamint a másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

Emiatt a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. Elérhetőségeket itt találhatnak: <http://jarasinfo.gov.hu/>

10.6.2. Vitarendezés az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül

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

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára.

A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel.

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

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

Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében, ki kell töltenie egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldeni a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat.

10.6.3. Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése

Amennyiben Szolgáltató a fogyasztónak minősülő Felhasználó panaszát elutasítja, úgy a Felhasználó jogosult a lakóhelye, tartózkodási helye szerinti illetékes, vagy a Felhasználó által a kérelemben megjelölt Békéltető Testülethez fordulni. A Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Békéltető Testület – kivéve, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér - a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás).

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ez azt jelenti, hogy a Békéltető Testület felhívására a vállalkozás határidőn belül köteles válaszirátát megküldeni a békéltető testület részére.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. 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 Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot ugyan nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot!

Ez azt jelenti, hogy ha a vállalkozás a Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a békéltető testület határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A kötelezést tartalmazó határozat esetén az eljárás költségei teljes mértékben a vállalkozást terhelik, míg a fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek saját költségeiket viselik, azaz a fogyasztónak semmilyen körülmények között nem kell megtérítenie a vállalkozás költségeit.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://www.bekeltetes.hu>

A fogyasztóvédelmi törvény alapján a Békéltető Testületi eljárás tekintetében fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A fogyasztói minőség fennállását a Békéltető Testület jogosult ellenőrizni és vizsgálni. Az eljárás szabályaira a Békéltető Testület alatt írt szabályok az irányadók.

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület Székhely:

Budapest

Illetékességi terület: Budapest Elérhetőség:

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefonszám: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: bekeltet.bkik.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Pécs

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye Elérhetőség:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Miskolc

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye Elérhetőség:

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-090 E-mail:

bekeltetes@bokik.hu

Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Szeged

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye Elérhetőség:

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Honlap: bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Székesfehérvár

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Elérhetőség:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Honlap: bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Illetékességi terület: Pest Vármegye Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye **Elérhetőség:**

Elérhetőség:

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

Telefonszám: 06-52-500-710

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Honlap: hmbekeltetes.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Budapest

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: panaszrendezes.hu

10.6.4. Bírósi eljárás kezdeményezése

A Felhasználó jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

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

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

11. SZERZŐI JOGOK

11.1. Miután a Daniella.hu, mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos a Daniella.hu weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

11.2. A Daniella.hu weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

11.3. A Webshop tartalmának, valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Daniella Kft. előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Daniella Kft. előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

11.4. A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően, a Webshop használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot Felhasználónak a Webshopon szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Webshop rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Daniella Kft. előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

11.5. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre, valamint az internetes reklámfelületeire.

11.6. Tilos a Daniella.hu weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a Daniella.hu weboldalon vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.

11.7. A Daniella.hu név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.

11.8. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 80.000 Ft, illetve szavanként bruttó 20.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérkikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészi az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

11.9. Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát, a Szolgáltató és a Felhasználó között, a korábbi üzleti kapcsolatukban kialakult szokás és gyakorlat. Továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás. A jelen ÁSZF és a Webshopon elérhető tájékoztatók, valamint egyéb információk a Szolgáltató és Felhasználó közötti szerződés teljes tartalmát magában foglalják.

12. ADATVÉDELEM

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon:

<https://daniella.hu/adatkezelesitajekoztato>