

## Általános Szerződési Feltételek

Kérjük, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, így online adásvételi szerződés jön létre és elfogadásra a webáruház üzemeltetője és vásárlója között mely a későbbiekben nem kereshető vissza.

Magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. Az alább megjelölt weboldal/ honlap működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan nyújt tájékoztatást. Felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

Jelen Általános Szerződési Feltételek – továbbiakban ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján: [www.boldog-gyermek.hu](http://www.boldog-gyermek.hu); <https://anyamento.hu> jogviszonyokra terjed ki.

### 1. Szolgáltató adatai

- A szolgáltató neve: **RobinZone Outdoor Bt.**
- A szolgáltató székhelye: **2119., Pécel Várhegy u. 3.**
- Adószáma: **22287300-1-13**
- Cégjegyzékszám: **13-06-057115**
- Kibocsájtó cégbíróság: **Pest Megyei Bíróság, mint Cégbíróság**
- Bankszámlaszám: **K&H Bank 10401921-49574852-52551002; IBAN: HU26 1040 1921 4957 4852 5255 1002**
- Szerződés nyelve: **magyar**
- Elektronikus elérhetőség: [info@boldog-gyermek.hu](mailto:info@boldog-gyermek.hu); [saghy.zsuzsanna@anyamento.hu](mailto:saghy.zsuzsanna@anyamento.hu)
- Telefonos elérhetőség: **+36-30-343-8817; +36-70-433-4227**
- Tárhely szolgáltató: **Externet Nyrt.** 1519 Budapest, Pf. 556; **MediaCenter Hungary Kft.**, Székhely: 6000 Kecskemét, Sosztakovics u. 3. II/6

### 2. Alapvető rendelkezések

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

2.2. A jelen Szabályzat 2018. május 18. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 14 (tizennégy) nappal a weboldalon közzéteszi. Felhasználók\Megrendelők a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

2.3. Felhasználó és/ vagy Megrendelő, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra/honlapra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak/honlapnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó és/ vagy Megrendelő nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.

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

### 3. Regisztráció/vásárlás

3.1 Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával/regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

3.2 Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles 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 veszi igénybe szolgáltatásait.

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

3.4 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, szolgáltatások köre

4.1. A honlapokon megjelenített termékek mind a természetes, egészséges életmódhoz kapcsolódnak, és stresszcsökkentő technikákkal egybekötött életmód váltást segítenek elő.

4.2. A megjelenített termékek kizárólag online/személyesen rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, de nem tartalmazzák a házhozállítás díját.

4.3. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat\Megrendelőket az akcióról és annak pontos időtartamáról.

4.4. Figyelmeztetés: A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben csak illusztrációként szerepelnek.

### 5. Rendelés menete

5.1. Felhasználó és/ vagy Megrendelő regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást a megrendelőlap kitöltésével.

5.2. A megjelenített termékek kizárólag on-line rendelhetőek meg és vagy elektronikus formában (e-mail-ben), vagy postán, elektronikus adathordozón, vagy könyv formátumban kerülnek elküldésre a vásárló részére.

5.3. Felhasználó és/ vagy Megrendelő a megvásárolni kívánt termék, termékek típusát és darabszámát megadja.

5.4. Felhasználó és/ vagy Megrendelő megadja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, amelyek a megrendelés típusa szerint banki átutalás, vagy személyes átvétel.

**Banki átutalás** esetén a fizetendő összeget Önnek előre át kell utalnia a K&H Banknál vezetett: **10401921-49574852-52551002** számú bankszámlánkra.

**Személyes átvétel** – készpénzes fizetés – esetén a Felhasználó/Megrendelőnek lehetősége van bizonyos termékek esetében a termék árát a 1132., Budapest Visegrádi u. 60. l.em. 6. címen átvételekor készpénzben kifizetni.

5.5. Szállítási költség: mindig az adott termék leírásánál részletezettek szerint. A megrendelés során megadott postázási/kézbesítési címet Felhasználó/Megrendelő köteles

ellenőrizni, mert a megrendelést visszaigazoló e-mailben feltüntetett vételár csak az első szállítási díjat tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató kézbesítője visszaküldi Szolgáltatónak a megrendelt terméket a "Cím elégtelen", "Ismeretlen", "Elköltözött", "Nem vette át", "Nem kereste" stb. jelzéssel, akkor a második (vagy későbbi) szállítást belföldi-, és külföldi szállítás esetén egyaránt, a megrendelést visszaigazoló e-mailben meghatározott ügyintézési díj, vagy a választott szállítási módhoz kapcsolódó szállítási díj (mely tartalmazza az újabb postaköltséget/szállítási díjat is) Szolgáltató részére történő befizetését követően tudja Szolgáltató ismételtel teljesíteni.

Az első sikertelen kézbesítést követően 180 napig őrzi meg a visszakérült terméket a Szolgáltató, majd azt újból értékesíti a 180. napot követően. Ez idő alatt az újraküldési díj ellenében Szolgáltató megkísérli a termék újbóli kézbesítését, de amennyiben az is sikertelen lesz, úgy az őrzési időbe azt is beleszámítja a Szolgáltató. A fentieket Felhasználó és/ vagy Megrendelő maradéktalanul elfogadja.

5.6. Amennyiben a megrendelőlapra hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

5.7. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát, az elállási jogról szóló tájékoztatót a csomag tartalmazza. Felhasználó és/ vagy Megrendelő köteles a csomagot kézbesítéskor megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik.

5.8. Az adatok megadását követően Felhasználó és/ vagy Megrendelő a "megrendelés/rendelés elküldése" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

5.9. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó és/ vagy Megrendelő a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

5.10. Felhasználó és/ vagy Megrendelő e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó és/ vagy Megrendelő rossz adatokat adott meg regisztrációja\megrendelése során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

## 6. A megrendelések feldolgozása és teljesítés

6.1. A megrendelések feldolgozása munkaidőben 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 elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelést.

6.2. Amennyiben a megrendelés elküldését követően automatikus visszaigazoló levél, nem érkezik részünkről 24 órán belül, megrendelésének rögzítése nem volt sikeres (a szerződés nem kötött meg), kérjük, keressen fel minket ügyfélszolgálati elérhetőségeinken.

6.3. Általános teljesítési határidő, a fizetéstől számított 7 munkanapon belül. Ha Szolgáltató és Felhasználó és/ vagy Megrendelő a teljesítés időpontjában nem állapodtak meg, úgy a

Szolgáltató a Felhasználó és/ vagy Megrendelő felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek Szolgáltatóhoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

**6.4. Ha megrendelésének elküldése sikeres és visszaigazolásra került részünkről, de ennek ellenére nem történik meg a vételár kiegyenlítése, a megrendelését 14 nap múlva töröljük (14 nap a megrendelés leadásától kerül számításra). A megrendelés törlése nem jár költséggel.**

6.5. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót és/vagy Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó és/ vagy Megrendelő által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

6.6. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag Felhasználóval\Megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor.

## 7. Elállás joga

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

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

7.3. A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalja e költség viselését.

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

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

**7.6. A honlapokon található termékek egy része a vételár kiegyenlítését követően e-mail-ben, vagy a honlap egyrészére mutató link formájában kerül elküldésre a vásárló részére. Az e-mail, vagy a link elküldését követően a vásárló nem élhet elállási jogával.**

**7.7. A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát**

- a. a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b. **lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;**
- c. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
- d. **a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adat adattartalom tekintetében, ha a**

vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó a beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

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

7.9. Felhasználó és/ vagy Megrendelő akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(eke)t.

7.10. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli.

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

7.12. Amennyiben Felhasználó és/ vagy Megrendelő élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt adatlap segítségével – 1-es melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta), vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Felhasználó és/ vagy Megrendelő Szolgáltató részére.

7.13. Felhasználónak\Megrendelőnek kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Felhasználót és/vagy Megrendelőt terheli! A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Felhasználó és/ vagy Megrendelő által megadott bankszámlaszámra visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát, szállítási költséggel együtt.

7.14. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet jelenleg a következő címen érhető el: [http://njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=167547.260043](http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=167547.260043).

7.15. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve jelenleg a következő címen érhető el: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?qid=1443431354519&uri=CELEX:32011L0083>

7.16. Felhasználó és/ vagy Megrendelő egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

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

## 8. Jótállás, szavatosság

8.1. Szolgáltató a kötelező jótállás alá tartozó termékekre egy év jótállást vállal.

8.2. A vásárlástól számított hat hónapon belül Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha bizonyítja, hogy a termék hibája a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett. Így Szolgáltató nem köteles a kifogásnak helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a termék a nem rendeltetésszerű használat folytán vált hibássá. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher a fogyasztó oldalára kerül, vagyis vita esetén a Felhasználónak\Megrendelőnek kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. Nem áll fenn hibás teljesítés, ha a termék hibái

ismertek, vagy azok a Megrendelő számára felismerhetőek voltak.

8.3. A jótállás, ill. szavatosság érvényesítéséhez Megrendelő köteles bemutatni a Szolgáltatótól kapott számlát. Jótállási igény esetén a Megrendelő elsődlegesen kijavítást, illetőleg kicserélést követelhet, ezt követően illeti meg az árszállítás, illetve elállás joga. A hiba a felfedezésétől számított 2 hónapon belül jelzett kifogás esetén tekinthető jótállási, ill. szavatossági időben közöltnek. A közlés késedelméből eredő kárért a Megrendelő felel.

8.4. Szolgáltató nem tartozik jótállással, illetve szavatossággal a természetes elhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezeléssel, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

## 9. Kellékszavatosság

9.1. Milyen esetben élhet Felhasználó és/ vagy Megrendelő a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a weboldalt/honlapot üzemeltető vállalkozás jótállásra köteles.

9.2. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót\Megrendelő a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó és/ vagy Megrendelő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó és/ vagy Megrendelő által választott igény teljesítése lehetetlen vagy vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez aránytalanul magas 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 és/ vagy Megrendelő is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó és/ vagy Megrendelő viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

9.3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó és/ vagy Megrendelő kellékszavatossági igényét?

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

9.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó és/ vagy Megrendelő a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

9.5. Milyen egyéb feltétele van a kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó és/ vagy Megrendelő igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást, weboldalt/honlapot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Felhasználó\Megrendelő köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó és/ vagy Megrendelő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## 10. Termékszavatosság

10.1. Milyen esetben élhet Felhasználó és/ vagy Megrendelő a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó és/ vagy Megrendelő – választása szerint –

kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

10.2. Milyen jogok illetik meg Felhasználót és/vagy Megrendelőt termékszavatossági igénye alapján?

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

10.3. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

10.4. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó és/ vagy Megrendelő termékszavatossági igényét?

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

10.5. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dologgyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak\Megrendelőnek kell bizonyítania.

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

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

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.
- A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

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

## 11. A szavatossági igény esetén történő eljárás

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

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

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

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

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

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

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

## 12. Vegyes rendelkezések

12.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. A közreműködő jogellenes magatartásáért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

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

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

12.4. Szolgáltató és Felhasználó és/ vagy Megrendelő vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

12.5. A Felhasználó és/ vagy Megrendelő szavatolja a Szolgáltatónak adott bárminemű információ (pl.: név, cím, e-mail cím, telefonszám, számlázási adatok, stb.) pontosságát, azok helytelenül/hiányosan való megadásból eredő bárminemű hibás teljesítés miatt a Szolgáltatóval szemben sem anyagi-, jogi-, vagy egyéb jellegű követeléssel nem élhet. A Szolgáltató megtesz minden szükséges intézkedést mellyel a szolgáltatást a szolgáltatáshoz szükséges információt/adatokat a Felhasználótól\Megrendelőtől beszerezze, illetve a Felhasználó és/ vagy Megrendelő kérésére, vagy pontosítására javítja a helytelen/hibás adatot/adatokat.

## 13. Panaszkezelés rendje

13.1. Vállalkozásunk, és honlapjaink célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsünk. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel, vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonszámokon, e-mail címeiken, vagy levélben is közölheti.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbi elérhetőségeken.

13.5. Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

13.6. Panasszal fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz:

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.



Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

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

Vagy területi szerveihez:

Pest Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Főosztályvezető-helyettes: Dr. Koller Edit

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3900, Telefax: +36 1 236-3956

E-mail: [fogyved.pestmegye@pmkh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@pmkh.hu)

Ügyfélszolgálat (rezsipont): H-Cs 9.00 – 12.00, 12.30 – 16.00; P 9.00 – 13.00

13.7. Panasza esetén lehetősége van az alábbi békéltetőtestülethez fordulni:

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703; Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

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 felek a 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.

13.8. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

13.9. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltetőtestületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

## 14. ADATVÉDELEM

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a [www.boldog-gyermek.hu](http://www.boldog-gyermek.hu) és a <https://anyamento.hu> weboldalakon.

Kelt: Pécel, 2018.05.18.

## 1-es melléklet:

### Elállási/Felmondási nyilatkozat minta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett:

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom /gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt: