

# Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek

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

Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül, előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

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

## A szerződés lényeges tulajdonságai:

1. Üzemeltetői adatok:
2. Megvásárolható termékek, szolgáltatások
3. A kínált termékek kategória besorolása
4. Rendelési információk
5. A megrendelések feldolgozása
6. A rendelés menete
7. Szállítási feltételek
8. Házhoz szállítás díjszabása
9. A csomagok átvétele
10. Garancia. szavatosság
11. Az elállási jog
12. Elállási jog gyakorlása
13. Adatkezelési információk
14. Jogérvényesítés
15. Egyebek

## 1. Üzemeltető adatai:

Cégnév : HPH Special Kft. (továbbiakban Szolgáltató)

Székhelye: 4002 Debrecen Tormay B.u.36/b

Céggjegyzékszám: 09-09-007592

Nyilvántartásba vevő hatóság: Hajdú-Bihar Megyei Bíróság mint Cégbíróság

Elérhetőség: netmarkabolt@netmarkabolt.hu

Telefonszám: 36-1 226-1992, 36-52 879-079, 36-52-879-105, 36-30-517-1807

Adószám: **12549502-2-09**

Közösségi adószám: HU12549502-2-09

Pénzforgalmi száma: **12052712-01690050-00100008**

TEÁOR 4791 Csomagküldő kiskereskedelem

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-60758/2012

Tárhelyszolgáltató: Webshopexperts Kft. 4028 Debrecen Kassai u.129. 3. emelet, e-mail: info@shoprenter.hu

## 2. Megvásárolható termékek, szolgáltatások

**2.1** A megjelenített termékek on-line és személyesen üzleteinkben, házhoz szállítással és személyes átvétellel rendelhetőek meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem minden esetben tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra!

**2.2** A vásárolt áruk jellemzőit a konkrét árucikk információs oldalából tudhatja meg részletesen. A vételár mindig a kiválasztott áru mellett feltüntetett nettó és bruttó ár magyar forintban, a feltüntetett árak nem minősülnek közvetlen árajánlattételnek.

### **3. A kínált termékek kategória besorolása**

Beépíthető Háztartási készülékek  
Szabadon álló Háztartási Készülékek  
Kiegészítő  
Tartozékok  
Tisztítószer

### **4. Rendelési információk**

**4.1** A w.netmarkabolt.hu webáruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Ektv.") szabályozza. A w.netmarkabolt.hu webáruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

**4.2** A w.netmarkabolt.hu webáruház szolgáltatásait bárki jogosult igénybe venni, amennyiben a weboldalon érvényesen és sikeresen regisztrálja magát, továbbá magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglaltakat. A vásárlás regisztráció nélkül is lehetséges, amennyiben szeretné legközelebbi vásárlás alkalmával mindössze a kosár tartalmát összeállítani, praktikus lehet a regisztráció elvégzése.

**4.3** A megrendelés leadása nem minősül szerződésnek, a teljesítésig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség. A Felek közötti szerződés a rendelés visszaigazolásával jön létre. A webáruházban megrendelt de a személyesen, üzleteinkben történő átvétel is távollévők között megkötött szerződésnek minősül.

**4.4** A vásárolt áruk lényeges tulajdonságait, jellemzőit, az áruk használatára vonatkozó utasításokat a konkrét árucikk információs oldaláról, illetve a termékhez mellékelt használati utasításból lehet részletesen megismerni. Ha a vásárlás előtt az áruval kapcsolatban kérdése merülne fel, ügyfélszolgálatunk készséggel áll rendelkezésére. Az általunk forgalmazott termék (ahol ezt a jogszabályok előírják) használati utasítását az áruhoz mellékeljük. Ha véletlenül nem kapná kézhez az áruval együtt a kötelező használati utasítást, azt azonnal – mielőtt az árut használatba veszi – jelezze vevőszolgálatunknál, pótoljuk. Amennyiben a webáruházban található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a weboldalon közöltekénél több információra van szüksége, kérjük forduljon ügyfélszolgálatunkhoz, melynek adatait, elérhetőségét az 1 pontban találja.

**4.5** A weboldalról megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.

**4.6** A megrendelést a Szolgáltató csak akkor fogadja el, ha az Ügyfél a megrendeléshez szükséges valamennyi mezőt maradéktalanul kitölti.  
(Ha az Ügyfél valamely mezőt hibásan vagy hiányosan tölt ki, hibaüzenetet kap a Szolgáltatótól.)  
A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

**4.7** Az Ügyfél a megrendelés leadásával kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési és Felhasználási Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.



## **5. A megrendelések feldolgozása**

**5.1** A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 17 óráig.

A rendelések feldolgozása 48 órán belül megtörténik.

A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra.

**5.2** Ügyfélszolgálatunk minden esetben telefonon vagy e-mailben visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

**5.3** A raktáron levő termékeknél teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 3 munkanapon belül.

A nagyobb terjedelmű/súlyú vagy több tételből álló megrendelés esetén fuvarszervezés miatt ez a határidő lehet hosszabb, de ez minden esetben egyeztetésre kerül az ügyféllel.

Az előrejelzésre történő megrendelés szállítási határidejét minden esetben a gyártó visszaigazolása szerint igazoljuk vissza. A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére, amennyiben a terméket a webáruház nem tudja szállítani, így vissza sem igazolja. A webáruház nem köt szerződést kiskorúakkal. A megrendelő a kereskedelmi feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

## **6. A rendelés menete**

### **6.1 A termék kiválasztása.**

Az ügyfélnek lehetősége van választani, illetve rendelni az áruház termékei közül. A vásárló a kiválasztott termékre kattintva megtekintheti annak bővebb ismertetőjét. Vásárlási szándéka esetén a megvásárolni kívánt terméket a „Kosárba” gomb megnyomásával egy virtuális kosárba helyezi. A Kosár „Megtekintés” gombjára kattintva megtalálja a vásárlás során kosárba helyezett termékeket, valamint a számla végösszegét és a szállítási költséget. Itt ellenőrizhetik rendelésük helyességét, különös tekintettel az árakra és a mennyiségekre, melyeket igény szerint módosíthatnak, javíthatnak is. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

### **6.2 A rendelés elküldése**

Ha megfelelőnek tartja a kosárban elhelyezett termékek mennyiségét, ellenőrizte a végösszeget, és úgy döntött, hogy meg szeretné vásárolni őket, akkor egyszerűen kattintson a "Pénztár" gombra.

Ezután lehetősége van kiválasztani, hogy már regisztrált vásárlóként szeretne-e belépni, új vásárlóként akar regisztrálni, esetleg regisztráció nélkül akar vásárolni. Ha korábban már vásárolt áruházunkban, úgy adja meg a korábbi regisztráció során megadott e-mail címét és jelszavát.

Ha új vásárlóként szeretne regisztrálni, akkor adja meg a vásárláshoz szükséges adatait, amelyeket a rendszer eltárol, és a legközelebbi vásárlás alkalmával már csak be kell jelentkeznie.

Regisztráció nélküli vásárlás esetén adja meg telefonszámát, számlázási és szállítási címét.

A következő lépésben válassza ki az Önnek megfelelő szállítási módot (személyes átvétel vagy futárszolgálat), valamint fizetési módot (utánvét, banki átutalás, bankkártya, készpénz az üzletünkben). Ha egyetért a megrendelés tartalmával, akkor a megrendelés elküldéséhez kattintson a „Megrendelés” gombra.

A rendelés leadása tehát a „Megrendelés” gombra kattintással történik, ami az Ügyfél részére fizetési kötelezettséget eredményez.

### **6.3 Adatbeviteli hibák javításának lehetősége**

Az adatbeviteli hibák javítására a „Megrendelés” gomb megnyomása előtt van lehetősége.

A személyes adatok (pl.: számlázási cím, szállítási cím, telefonszám, stb...) tartalma bármikor ellenőrizhető, változtatható a fiók menüpontban.

Ha mégis tévedésből mást rendelt, mint amit szeretett volna, és ezt utólag veszi észre, kérjük, jelezze ügyfélszolgálatunkon az netmarkabolt@netmarkabolt e-mail címen, vagy a (36) 52-879-079-es telefonszámon.

Fontos, hogy a rendelést követően ezt haladéktalanul tegye meg.

A megrendelés nem jár fizetési kötelezettséggel. Fizetési kötelezettség az áru átvételekor keletkezik.

A szerződéskötés nyelve :magyar.

## 6.4 Visszaigazolás

A 2001. évi CVIII. törvény értelmében a megrendelés leadásakor a vásárló felé azonnal értesítést küld a Szolgáltató webáruház szoftvere a rendelés felvételének tényéről.

Ez az értesítés nem minősül az eladó és a vásárló között létrejött szerződésnek!

Csupán jelzi a vásárlónak, hogy rendelési igényét rendszerünk regisztrálta és továbbította a Szolgáltató illetékes munkatársa felé.

Szolgáltató az Ügyfél vételi ajánlatának (megrendelésének) megérkezését követően köteles az Ügyfél részére a vásárlást elektronikus úton (e-mailben) visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül Ügyfél részére nem érkezik meg, akkor a Szolgáltató ajánlati kötöttsége, illetve az Ügyfél bárminemű kötelezettsége minden további feltétel nélkül, automatikusan megszűnik.

Telefonos egyeztetés esetén hívja az ügyfélszolgálatot vagy az e-mailben található telefonszámok bármelyikét.

A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik.

A szerződés kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, iktatásra nem kerül és a későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal.

A szerződés nyelve magyar.

Az áruházban feltüntetett fogyasztói árak bruttó, általános forgalmi adóval növelt árak és magyar forintban értendők. A termék vételára a csomagolást tartalmazza, a kiszállítás költségét azonban nem tartalmazza. Amennyiben a szolgáltató legnagyobb gondossága ellenére olyan ár kerül feltüntetésre, amely a piaci áraknak egyértelműen ellentmond, jelentősen eltér a termék közismert becsült árától, a szolgáltató nem köteles leszállítani a terméket.

Ez különösen igaz a rendszerhiba miatt 0-Ft. vagy 1-Ft. -on megjelenített árakra. Ilyen esetben a szolgáltató azonnal javítja az árat és felajánlja a vásárlónak a helyes áron történő vásárlást. A vásárló ezt nem köteles elfogadni elállhat a megrendeléstől, tekintettel arra, hogy szerződés nem jött létre a két fél között.

## 6.5 Fizetési feltételek

Áruházunkban lehetőség van banki átutalásra, személyes és utánvétellel történő fizetésre.

Utóbbi esetén a teljes vételárat szállítási költséggel együtt a küldemény átvételekor kell kifizetni készpénzben a küldemény kézbesítőjének.



Lehetőség van továbbá a rendszerén keresztül, online bankkártyás fizetésre is.

A webáruház nagyobb értékű rendelések esetén 50% előleget kérhet, a megrendelések visszaigazolásakor.

## 7, Szállítási feltételek

**7.1** A küldemények kézbesítése, szállítása futárszolgálattal vagy saját fuvarszközzel történik.

A termék szállítási idejét a webáruház ismerteti a pénztár folyamat során, valamint a visszaigazolónak e-mailben is tartalmazza. A szállítás időpontjáról lehetősége van egyeztetni a visszaigazolónak e-mailben található telefonszámon.

Szállítási módok:

- Futárszolgálat,
- a Szolgáltató saját fuvareszköze.

Kiszállítási idő: 9-17-óraig, vagy külön egyeztetett időpontban.

Az áru átadása a saját fuvareszközzel történő szállítás esetén az Ügyfél lakásán történik.

Ha a szállítás futárszolgálattal történik, akkor az áru átadása az Ügyfél lakása előtt történik. Külön kérésre esetleg a futár beviszi a lakásba az árut.

**7.2** Az Ügyfél felelőssége azonban tájékoztatni a Szolgáltatót a tekintetben, hogy a nagy terjedelmű és nehéz áruk vásárlása esetén szállítás előtt tud-e segítséget biztosítani, az emeletre felvitelhez vagy lépcsőn történő mozgathoz.

Ha erről az Ügyfél a szállítás előtt minimum 24 órával nem értesíti a Szolgáltatót, akkor az egyedül levő szállító nem tudja felvinni az emeletre az árut az ajtóban fogja átadni.

A megrendelt terméket a csomag átvételekor a futárnak vagy a webáruház munkatársának kell kifizetni.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazolónak levél alapján minden költséget tartalmaz.

A számlát és a garancia levelet a csomag tartalmazza.

**7.3** Szolgáltató a rendelés teljesíthetőségét követően lehetőséget biztosít Ügyfélnek a kiszállítási időpont megválasztására, mely nem konkrét időpontot jelöl, csak közelítő szállítási intervallum kiválasztására szolgál.

Meghatározott órára történő kiszállítást a Szolgáltatónak nem áll módjában vállalni. A jelen pontban írt szállítási határidők kizárólag tájékoztató jellegűek, a Szolgáltatót nem kötelezik, a tényleges szállítási határidő minden esetben a rendelési visszaigazolásban szerepel.

## **8. Házhöz szállítás díjszabása**

- Magyarország területén	<b>0-30 kg.ig</b>	<b>2.290-Ft.</b>
	<b>30 kg. felett</b>	<b>6.990-Ft.</b>

- Európai Unió területén: külön ajánlat szerint.

- Amerikai típusú hűtőszekrény kiszállítása bruttó 20.000- Ft., amelyről külön egyeztetés is szükséges (lépcső, emelet, egyéb megközelíthetőség)

## **9. A csomagok átvétele**

**9.1** A Ptk.6:127§ (1) bekezdése szerint a vásárló késelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e.

Ha szemre vételezés során, olyan külsérelmeket lát a termék csomagolásán, amelyből feltételezni lehet a termék sérülését is, ne vegye át a csomagot. Ha a csomag sértetlen, a készülék belül mégis sérült, akkor azt 24 órán belül jelezze ügyfélszolgálatunknak. A csomagoló anyagot semmi esetben se dobja ki, mert nem fogja tudni igazolni a külső sértetlenséget.

**9.2** A megrendelt terméket - az Ügyfél előzetes jelzés alapján - személyesen is átveheti a Szolgáltató telephelyein:

4029 Debrecen Faraktár u.22.

4026 Debrecen Vendég u.84.

A weboldalon megrendelt szolgáltatásokat a Szolgáltató az Ügyfélnek e-mailben küldött rendelési visszaigazolásban szereplő helyszínen teljesíti.

## **10. Jótállás, Szavatosság**

### **10.1.1 Jótállás**

**10.1.2** A webáruház csak és kizáróan olyan terméket forgalmaz amely megfelel a Magyarországon érvényben lévő jótállásra vonatkozó szabályoknak.

**10.1.3** A Forgalmazót termékeire vonatkozóan a polgári törvénykönyv és a 151/2003. Korm. rendelet alapján jótállási kötelezettség terheli, amely azt jelenti, hogy a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba a termék nem rendeltetésszerű használatára vezethető vissza. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

### **10.1.4**

A jótállás időtartama (a jótállási idő) a tényleges teljesítéssel, tehát a terméknek az Ügyfél részére történő átadásával, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. Ha az Ügyfél a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja. Tartós fogyasztási cikkek minősülnek az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet mellékletében felsorolt termékek. A jótállás időtartama az eladási árhoz igazodik az alábbiak szerint.

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

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

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Ügyfél 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.

**10.1.5** A jótállás időtartama a tényleges teljesítéssel, tehát a terméknek az Ügyfél részére történő átadásával, vagy a termék üzembe helyezésével kezdődik.

**10.1.6** Jótállás esetén az Ügyfelet ugyanazon jogok illetik meg, mint a 10.2.3 pontban, a kellékszavatosságról szóló részben feltüntetettek.

**10.1.7** A meghibásodott készüléket közvetlenül webáruházunk ügyfélszolgálatára is visszaküldheti a 4029 Debrecen Faraktár u.22.. címre. Portósan küldött csomagokat nem vesz át ügyfélszolgálatunk azt minden esetben visszaküldi a feladónak!

### **10.2.1 Kellékszavatosság**

**10.2.2** Ön a HPH Special Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Fogyasztói szerződés esetén az Ügyfél az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek.

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

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

**10.2.3** Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön 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 Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

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

**10.2.5** Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

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

### **10.3.1 Termékszavatosság**

**10.3.2** Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 10.3.3. pontban meghatározott jogát vagy igényt érvényesíthet.

**10.3.3** Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy , ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

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

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

**10.3.4** 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.

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

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. Az elállási jog

**11.1** A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 45/2014. (II. 26.) kormányrendelet szabályozása értelmében a fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Az elállási jog attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Az elállási jog kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy az üzleti tevékenysége körén kívül eső természetes személyre vonatkozik.

**11.2** Jelen tájékoztató hiányában a 14napos elállási jog 1évvel meghosszabbodik.

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

**11.3** Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételtől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

**11.5** A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

## 12. Elállási jog gyakorlása

**12.1** Amennyiben élni szeretne elállási jogával annak jelzését megteheti a megadott elérhetőségeink valamelyikén írásban, vagy telefonon, vagy ennek a [nyilatkozatnak](#) a kitöltésével, vagy a mellékelt [mintanyilatkozat](#) kitöltésével. 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 feltétlenül ajánlott küldeményként adja fel jelzését, így tudja igazolni a postára adás dátumát.

**12.2** A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttassa vissza a cégünk címére. Fontos, hogy a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek a Vásárlót terhelik, a portósan (utánvétellel)

küldött csomagokat a Szolgáltatónak nem áll módjában átvenni!

Kiemelten ügyeljen a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Vásárlót terheli!

**12.3** A csomag cégünkhöz történő beérkezését követően, videó kamerával rögzítésre kerül a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása.

Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség. (például, hogy a visszaküldött termék sérült, vagy hiányos volt-e)

**12.4** A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

**12.5** Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

## 13. Adatkezelési információk



**13.1** Az webáruház használata során a HPH Special Kft.részére rendelkezésére bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeli,és nem adja ki további fél számára, kivéve abban az esetben amennyiben a HPH Special Kft. alvállalkozója. (Pl: Futárszolgálat, a megrendelés kézbesítéséhez).

**13.2** A Szolgáltató az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatokat célhoz kötötten, kizárólag a megrendelés teljesítése és az esetlegesen létrejövő szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja. A webáruház böngészése folyamán technikai információk kerülnek rögzítése statisztikai célokból.(IP cím, l látogatás időtartama, stb). Ezen adatokat a HPH Special Kft.kizárólag jogilag hitelesen indokolt, és alátámasztott esetben adja át a hatóságok részére.

**13.3** A szolgáltatás igénybevételéhez cookie-k engedélyezése szükséges.Amennyiben nem szeretné engedélyezni a cookie-k használatát,letilthatja a böngészője beállításaiában. Cookie-k tiltása esetén a szolgáltatás bizonyos elemei csak részben,vagy egyáltalán nem használhatóak. A cookie egy olyan fájl, amelyet a szerver küld a felhasználó böngészőjének,és amelyet a felhasználó számítógépe tárol. A cookie-ban személyes adat nem kerül tárolásra.

**13.4** A megrendelés folyamán rögzített adatokat a HPH Special Kft.megrendelés teljesítéséhez használja fel. Az egyes informatikai rendszerek által, a webáruház oldalain leadott megrendelésből készült számla adatai a rendelés leadása folyamán megadott adatokkal rögzítésre, és tárolásra kerülnek a hatályos számviteli törvényben meghatározott időszakra.

**13.5** A webáruház böngészése folyamán biztosított hírlevél feliratkozás során megadott adatokat a HPH Special Kft. bizalmasan kezeli, a lehetősége minden kiküldött hírlevél alján biztosított, továbbá kérhető a megadott elérhetőségek valamelyikén.

Adatai törlését,módosítását bármikor kérheti írásban az netmarkabolt@netmarkabolt.hu e-mail címen.

**13.6** A Szolgáltató az Ügyfél adatainak kezelésekor a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény mindenkor hatályos rendelkezései szerint jár el.

**13.7** Oldalaink minőségének javítása érdekében a Google Analytics és Google AdWords rendszerek segítségével is nyomon követjük oldalaink felhasználási szokásait, mely szolgáltatások csak statisztikai adatokat biztosítanak, és nem nyújtanak semmilyen információt a látogatóink kilétét illetően.

**13.8** A www.arukereso.hu (arukereso.hu Kft. 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72., Adószám: 13282156-2-42, Cégjegyzékszám: 01-09-727285) Megbízható bolt programjának működése érdekében az itt történő vásárlások után a vásárló e-mailcíme, illetve az általa megvásárolt termék megnevezése az arukereso.hu részére továbbításra kerül. Az adattovábbítás célja: vásárlói visszajelzés igénylése és megjelenítése. Az így továbbított személyes adatokat az arukereso.hu Kft. a www.arukereso.hu Adatvédelmi és adatkezelési szabályzatának megfelelően kezeli.

### **13.9 Online Bankkártyás Fizetés**

A HPH Special Kft. (4002 Debrecen Tormay Béla u.36/b ) által a konyhaluxnet.hu , felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatok átadásra kerülnek a BIG FISH Payment Services Kft. (1066 Budapest, Nyugati tér 1-2..), mint adatkezelő részére. A továbbított adatok köre: felhasználónév, vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím. Az adattovábbítás célja: a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a Tranzakciók visszaigazolása és a felhasználók védelme



érdekében végzett fraud-monitoring. A bankkártya adatai a rendszerében kerülnek megadásra, ahhoz a HPH Special Kft. és annak a további adatkezelői nem férnek hozzá.

## **14, Jogérvényesítés**

- 14.1** Az ügyfél a termékkel vagy a szolgáltató tevékenységével a következő helyeken tehet panaszt:
- a szolgáltató üzletében, Debrecen Faraktár u.22.
  - telefonon: 06 52 879-079
  - e-mailben: netmarkabolt@netmarkabolt.hu

A hatályos jogszabályok értelmében a szolgáltató azonnal megkezdi a panasz kivizsgálását és orvoslását.

## **14.2 Egyéb panaszkezelési lehetőségek**

Bejegyzés a vásárlók könyvébe. A vásárlók könyve az Eladó üzletében (ügyfélszolgálatán) elérhető. Az ide írott bejegyzésekre az Eladó 30 napon belül írásban válaszol.

**A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát**, amely a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

**A szóbeli panaszt a vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni.** Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. **Az írásbeli panaszt a vállalkozás** - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően **harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.** Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a fogyasztó neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során

nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:  
Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a Kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található:

<https://www.kormanyhivatal.hu>

Bírósági eljárás. Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint.

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

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettséggként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

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.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

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 vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell

1. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését

6. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Békéltető Testületekről bővebb információ [itt](#) érhető el. [A békéltető testületek elérhetőségei itt találhatóak.](#)

### **14.3 Online vitarendezési platform**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét.

A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform [itt](#) érhető el.

## **15, Egyebek**

**15.1** A w.netmarkabolt.hu áruház PHP alapokon működő a Shoprentertől bérelt információs rendszer, biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. A Weboldalon való vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

**15.2** A Weboldalon való vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

**15.3** A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás miatt következett be.

Az Ügyfélt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

**15.4** A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Az esetleges módosítás a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. Az módosított ÁSZF. csak az érvénybe lépés után kötött szerződésekre érvényes, az előtte kötött szerződésekre a szerződés létrejöttkor hatályban levő ÁSZF. az érvényes.

**15.5** A szerződő Felek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseiket tárgyalások útján rendezzék. Amennyiben tárgyalásos úton nem lehetséges a jogvita rendezésére, szerződő Felek értékhátártól függetlenül

**15.6** A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyv (PTK) rendelkezései az irányadók.

## **16. Vonatkozó jogszabályok**

A Szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;

2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (PTK);

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;

45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;

19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

Debrecen, 2022. Augusztus 12.