

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK - ElektroCare System Kft. Webáruház (Hatályos ÁSZF letöltése/nyomtatása: [link](#) | Hatályos: 2023.11.15.)

Bevezetés:

Legyen kedves gondosan elolvasni Általános szerződési feltételeinket, hiszen Ön rendelése leadásával elfogadja Cégünk Általános szerződési feltételeit!

Amennyiben webshopunk használatával, a vásárlás folyamatával, termékeinkkel vagy Általános szerződési feltételeinkkel kapcsolatos kérdése van, felveheti Cégünkkel a kapcsolatot az alábbi elérhetőségeken:

Üzemeltető:

Cég neve: ElektroCare System Kft.
Székhelye: 3525 Miskolc, Kazinczy Ferenc utca. 2/A. 1/2.
Adószáma: 25777886-2-05
Cégjegyzékszám: 05-09-029253
Számlavezető bank: OTP
Cég bankszámlaszám: 11711041-21340954
Kibocsájtó cégbíróság, okmányiroda: Miskolci Törvényszék Cégbíróság
Honlap címe: www.elektrocare.hu / www.elektrobot.hu
E-mail: info@elektrobot.hu / info@elektrocare.hu
Telefon ügyfélszolgálat: **+36-22-2000-99**
Telefon irodán kívül: +36-20-3573-888
Telefon fejlesztések: +36-20-220-43-63
Ügyfélszolgálati idő: (Hétfőtől-Csütörtökig:) 9:00-tól 16:00 óráig, (Pénteken:) 11:00-15:00-ig

Domain szolgáltató adatai: DottRoll Kft.
1148 Budapest, Fogarasi út 3-5,
+36-1-432-3232
E-mail: support@dotroll.com

Tárhelyszolgáltató adatai: Tárhelypark Kft.
1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14. 2.em.
+36-1-700-4140
E-mail: info@tarhelypark.hu

Fogalmak:

Felek: Eladó és Fogyasztó/Vállalkozás együttesen
Fogyasztó: gazdasági tevékenysége, illetve szakmája körén kívül eljáró nagykorú, 18. életévét betöltött természetes személy
Fogyasztói szerződés: szerződés, melynek egyik alanya Fogyasztónak minősül
Jótállás: a Fogyasztói szerződés esetében a Polgári Törvénykönyv szerint
• jogszabályi kötelezettségen túlmutató, illetve önként, a szerződés megfelelő teljesítéséért vállalt jótállás
• kötelező jótállás, mely jogszabályon alapul
Szerződés: Eladó és Fogyasztó/Vállalkozás között a webshop és e-mail felhasználásával történő adásvételi szerződés megkötése
Távollévők között kötött szerződés: a szerződés tárgyát képező termék megvásárlására vagy szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés, amely a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül, távollévők közti kommunikációs eszköz alkalmazásával, távértékesítési rendszer keretein belül kerül megkötésre
Távollévők közti kommunikációs eszköz: a felek távollétében szerződési nyilatkozat

megtételeére alkalmas eszköz, pl. internetes hozzáférést biztosító eszköz, nyomtatvány, katalógus, telefon

Termék: webshopunk árukészletében lévő, eladásra szánt, birtokba vehető, Szerződés tárgyát képező, forgalomképes ingóság

Vállalkozás: gazdasági tevékenysége, illetve szakmája körében eljáró személy

Webshop: webshopunk, melyen a szerződéskötés megvalósul

Vonatkozó jogszabályok:

- 1997. évi CLV. törvény a Fogyasztóvédelemről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679. rendelete (2016.04.27.) a természetes személyek személyes adatainak kezeléséről és védelméről, továbbá ezen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet, azaz az általános adatvédelmi rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2018/302. rendelete (2018.02.28.) a belső piacon belül a Fogyasztó állampolgársága, lakó/letelepedési helye alapján való indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394. rendelete, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról

ÁSZF hatálya és elfogadása:

A vonatkozó jogszabályok mellett a megkötésre kerülő szerződés tartalmát Általános szerződési feltételeink is szabályozzák. Ennek keretein belül összefoglaljuk az Önt és minket megillető jogokat, kötelezettségeket, a szerződéskötés feltételeit, a fizetési, illetve szállítási feltételeket, a határidőket, a felelősséggel kapcsolatos szabályokat, továbbá az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

Ön rendelkezésével elfogadja Cégünk Általános szerződési feltételeit, mely a megkötésre kerülő szerződéshez tartozik.

Szerződés nyelve és formája:

A szerződés nyelve magyar.

A szerződés a megrendelés visszaigazolásával jön létre (e-mailben , megfelelően az ÁSZF-nek és törvényeknek (Ptk. 6:63§- 6.84§, 6:103§).

A Szerződés Távollévők között kötött szerződés, nem írásban megkötött szerződés.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre.

Árak:

Az árak forintban értendők. Az ElektroCare System Kft. által megvételre kínált termékek, szolgáltatások termékoldalon feltüntetett, magyar forintban megadott eladásai árai az

általános forgalmi adót már tartalmazzák (bruttó árak). A termékek vételára nem tartalmazza az esetleges csomagküldés/kiszállítás költségeit. Ez utóbbiakról ElektroCare System Kft. külön tájékoztatja a Vásárlót a megrendelés folyamata során. A feltüntetett vételárak mindig végleges eladási árak, azaz akció esetén azok már a kedvezményt tartalmazzák.

Akciós árak esetén feltüntetésre kerülhet az eredeti lista ár is, de ez egyértelműen áthúzottan és kisebb méretben jelezve van a termék ára mellett.

Egyes termékeknél mennyiségi kedvezmények is fel vannak tüntetve a rendelni kívánt darabszámmal együtt (pl. 10, 100db esetén).

Az ElektroCare System Kft. a webáruházból megrendelhető termékek/szolgáltatások vonatkozásában az árváltoztatás jogát fenntartja, az árváltoztatás nem érinti a már visszaigazolt megrendeléseket.

Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra, ezek a termékek árába vannak kalkulálva.

Áfa visszatérítés: Az ElektroCare System Kft. az általános forgalmi adót semmilyen esetben sem téríti vissza.

A webáruház szavatolja, hogy rendelés folyamata végén a Vásárló egyértelműen meggyőződhet a kosárba helyezett termékek vételáráról még a kötelező érvényű megrendelésének elküldése előtt.

Hibás/téves árfeltüntetés:

Amennyiben az ElektroCare System Kft. minden gondossága és körültekintése ellenére hibás ár kerül feltüntetésre a webáruházban, akkor az ElektroCare System Kft. nem köteles a megrendelést visszaigazolni.

Ilyen esetben a hiba korrekciója után tájékoztatjuk a vásárlót, a vásárló fél pedig új ajánlatot tehet a helyes és tényleges áron történő megrendelésre, melyet már új megrendelés keretében szükséges visszaigazolni.

Hibás ár: rendszerhiba miatt megjelenő „0” Ft-os vagy „1” Ft-os ár;

Az ElektroCare System Kft. megpróbál a lehető legkörültekintőbben eljárni a pontos árak követésével, megértésüket kérjük az esetleges hibákért.

Szállítási díjak (Bruttó):

Súlyfüggetlenül 30kg-ig és 2m hosszúig egységes szállítási díjaink nettó áron vannak feltüntetve, efeletti súlynál és mennyiségnél a lentebbi külső cég, vagy egyeztetéssel és egyedi árajánlat alapján kedvezménytel magunk szállítjuk ki megrendeléseiket.

GLS Csomagpontra történő szállítás esetén, átutalásos fizetési mód esetén, 30kg alatt, 2m hosszúig:

1490Ft

GLS Csomagpontra történő szállítás esetén, utánvétes fizetési mód esetén, 30kg alatt, 2m hosszúig:

1990Ft

GLS Házhoz-szállítási díjak belföldre, átutalásos fizetési mód esetén, 30kg alatt, 2m hosszúig:

1990Ft

GLS Házhoz-szállítási díjak belföldre, utánvétes fizetési mód esetén, 30kg alatt, 2m hosszúig:

2490Ft

A normál szállításon felül időgarantált 1 munkanapos, és időzített napi kiszállítást is vállalunk raktáron lévő termékeinkre, 12:00-ig véglegesített megrendelések esetén a kijelölt munkanapokon.

Ennek felára:

790Ft

raklapos (30kg-tól és 2m hossz fölött):
29900Ft / raklap

30kg alatti és 2m hosszúig, a csomagokat, a GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft., 8:00 és 17:00 óra között kézbesítheti, a megadott szállítási címre.

A futárszolgálat elérhetőségei:

GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.
2351 Alsónémedi
GLS Európa u. 2.
info@glshungary.com
Telefon: +36 1 802 0265

30kg, raklapos és 2m hossz feletti küldeményeket egyeztetés szerint magunk, vagy külső megbízott cég a Pannon XP Kft. kézbesíti, a megadott szállítási címre.

A futárszolgálat elérhetőségei:

1183 Budapest Akadály u. 15
(bejárat a Nefelejcs utca 110-nél)
Ügyfélszolgálat: +36 20-77-333-99 (munkanapokon: 8:00-17:30)
info@pannonxp.hu Fax: 1-261-8472

Minden vásárlás esetén számla készül. Az elkészült számla, csomagoláskor a termék mellé kerül, ill. e-mailben megküldésre kerül a megrendelésnél megadott e-mail címre, amennyiben erről a vásárló másképp nem rendelkezik.

Kérjük, a csomagot, kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a csomagoláson vagy termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét, kérjük a termék sérülése esetén és ne vegye át a csomagot.

A Ptk. 6:127§ (1) bekezdése előírja, hogy a jogosult késedelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e.

Az ElektroCare System Kft. mindent megtesz azért, hogy új és sérülés mentes termékeket csomagoljon, a csomagolás a küldeményt megóvja, és az mások személyét és vagyonát ne veszélyeztesse, de sajnos sérülések így is előfordulhatnak a belső áru mozgatások, és külső megbízottak által történő szállítások révén.

Nekünk a vásárlói elégedettség a legfontosabb, ezért kérjük mihamarabbi bejelentésüket, hogy a hibát a megfelelő módon javíthassuk.

Teljesítési határidő:

Normál szállításunkkal a teljesítési határidő a megrendelés visszaigazolásától számítva 7 munkanap.

A gyakorlatban ez gyorsabb, az átlagos szállítási időt külön "várható szállításnak" jelzi a rendszerünk, ami 2-4 munkanap.

Időgarantált szállításunkkal a teljesítési határidő a megrendelés visszaigazolásától számítva 1 munkanap.

Időgarantált esetben fontos, hogy munkanapokban 12:00-ig leadott és pénzügyileg rendezett, vagy utánvétes megrendelésekre érvényes, a munkaidőn kívül véglegesített megrendelések következő munkanaptól értendők.

A jelzett határidő visszaigazolt raktáron lévő termékeinkre érvényes.

Az vállalt határidőtől való eltérést jelezzük minden esetben e-mailben (esetleg egyeztetés esetén telefonon tájékoztatásul, az írásos a mérvadó).

Regisztráció:

A regisztráció nem feltétele a vásárlásnak, lehet vendégként is rendelést leadni. A regisztráció előnye, hogy amennyiben legközelebb is szeretne tőlünk rendelni, adatait nem szükséges újonnan megadni, több szállítási/számlázási címet is felvehet, valamint rendelési folyamatát is nyomon követheti. Továbbiakban bónuszpontokat, kedvezményeket, és egyedi árakat is nyilvántarthatunk.

A regisztráció nem vesz igénybe 2 percnél több időt.

Ügyeljen az adatok pontos megadására, hogy a kiszállítás zökkenőmentesen történhessen.

A megrendelés folyamata:

- 1 A termék adatlapján rákattint a „Kosárba” gombra, amikor a termék belekerül megtekintheti annak tartalmát.
- 2 A vásárlás további folytatásához megnyithat bármelyik terméket akár a menüből, akár másik böngészőablakban, vagy a listában az adott termékre kattintva visszatérhet a termék adatlapjára.
- 3 Járjon el az 1-es pontban leírtak szerint minden megvásárolni kívánt termék esetében.
- 4 Amikor minden óhajtott terméket elhelyezett a kosárában kattintson a „Kosár” linkre (ikon és felirat is jelzi) az oldal tetejére, hogy megtekinthesse annak tartalmát vagy egyből termék behelyezésekor is oda jut. A kosárban a termékeket törölheti (0-as darabszám megadással), mennyiségüket módosíthatja a sorban megadott beviteli mezőbe való mennyiség megadásával, majd a „Módosítás” gomb vagy ikon megnyomásával.
- 5 Válassza ki az Önnek megfelelő fizetési és szállítási opciót. A rendszer feltünteti a várható kiszállítás idejét, díját, és részletesen választott opció pontos menetét.
- 6 Regisztráció nélküli rendelésnél itt szükséges kitöltenie a számlázási és szállítási adatait. Regisztráció esetén bejelentkezve a rendszerünk már kitöltött adatokkal várja, ha ezeket módosítani kívánja, a felhasználói adatoknál teheti meg, a felhasználó nevére és ikonra kattintva (felül ikon és az Ön felhasználóneve jelzi)
- 7 A "Tovább" gombra kattintva az adatok ellenőrzéséhez kerül. Kérjük ellenőrizze a tétellistát, a szolgáltatásokat és díjaikat, és a végösszeget.
- 8 Ha helytelenek az adatok, a "Vissza az adatokhoz" gombbal az előző oldalra kerül, és a 6-os ponttól folytathatja. Helyes adatok esetén a be kell jelölnie az "ÁSZF" elfogadását jelölő négyzetet, és kitöltenie a "Nem vagyok robot" Captchat.
- 9 A "Véglegesít" gombra kattintva rendelését elküldi nekünk, de figyelem: regisztráció nélkül ilyenkor még nem végzett megrendelésével!
- 10 Fontos e-mail címét megerősíteni regisztráció nélküli vásárló esetén. Kérjük kövesse az automatikus visszaigazoló e-mailben a megerősítés lépéseit, egy linkre kattintással. Ha nem kapná meg az e-mailt, ellenőrizze annak helyességét.

A megrendelés akkor válik élővé ha azt az ügyfélszolgálat e-mailben visszaigazolja. Enélkül a szerződés még nem került megkötésre, a távollevők között kötött szerződések törvényei szerint

A megrendelés feldolgozása a jelzett munkaidőben történik, a határidőket a "Teljesítési határidő" pontban olvashatja.

A megrendelés feladására munkaidőn kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, a feldolgozás határideje a következő munkanaptól értendő.

A megrendelés követéséhez a rendszerünktől kapott automatikus e-mail értesítőkből van lehetősége, melyben található rendelési számra hivatkozva érdeklődhet megrendelésével kapcsolatban elérhetőségeink bármelyikén, illetve nyomon követheti ha belép az oldalra regisztrációkor megadott adataival.

Elállási / felmondási jog:

Tájékoztatás a Fogyasztót megillető elállási jogról (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján):

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja alapján kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása, üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, ennek értelmében **jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállás jogával!**

A Fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § alapján indokolás nélküli elállási jog illet meg. A Fogyasztó gyakorolhatja elállási jogát a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a termék átvételének napjától számított 14 napos határidőn belül.

A Fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a szerződés megkötésének és a termék átvételének napja közti időszakban is.

Amennyiben a szerződés megkötésére a Fogyasztó tett ajánlatot, megilleti őt a szerződés megkötése előtt az ajánlat visszavonásának joga, mely megszünteti a szerződés megkötésére irányuló ajánlati kötöttséget.

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Ennek módjáról a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezik.

Az elállási/felmondási határidő 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 jogát, a szerződés megkötésének napja és a termékek átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az elérhetőségeinknél megadott postai illetve e-mail címre. Ebből a célból felhasználhatja a következő elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is. Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát. (Azaz nem szükséges ezen határidőn belül visszaküldeni a terméket, de a nyilatkozat eljuttatása történjen meg, illetve ez után célszerű a terméket tovább nem használni, annak eredeti állapotának megóvása érdekében)

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta (csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

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:

Hasznos, de nem kötelező információ a megrendelés szám, számla sorszáma, illetve jelezni a bankszámlaszámot, és a számlavezető nevét.

Fogyasztói elállási nyilatkozat érvényessége:

Határidőben érvényesítettnek tekintjük az elállási jogot, amennyiben a Fogyasztó nyilatkozatát határidőn (14 napon) belül elküldi részünkre.

A Fogyasztót terheli a bizonyítás, miszerint elállási jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

Cégünk a Fogyasztó elállási nyilatkozatának beérkezése után elektronikusan visszaigazolja a Fogyasztó számára az elállási jog gyakorlásának tényét, illetve tudomásul vételét.

Cégünk kötelezettsége a Fogyasztó elállása esetén:

Cégünk visszatérítési kötelezettsége:

Ha a Fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. § alapján eláll a szerződéstől, Cégünk az elállásról történő tudomásszerzéstől számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által megfizetett teljes összeget, a teljesítéssel összefüggő költségeket is beleértve, mint a szállítási díj. Kérjük, vegye figyelembe, hogy ezen rendelkezés nem vonatkozik a szokásos, kevésbé költséges szállítási módtól eltérő szállítási mód választásával okozott többletköltségekre.

Cégünk visszatérítési kötelezettségének módja:

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. § alapján történő elállás/felmondás esetén Cégünk a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyezően téríti vissza. A Fogyasztó jóváhagyása esetén Cégünk a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, azonban a Fogyasztót ebből adódó többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által hibásan megadott bankszámlaszám vagy postacím miatti késedelem folytán Cégünket nem terheli felelősség.

Többletköltségek:

Ha a Fogyasztó a szokásos, kevésbé költséges szállítási módtól eltérő szállítási módot választ, Cégünk nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltséget. Ilyenkor visszatérítési kötelezettségünk a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn.

Visszatartási jog:

Cégünk visszatarthatja a Fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a Fogyasztó vissza nem szolgáltatja a terméket vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Utánvétellel, illetve portósan feladott csomagokat nem fogadunk el.

Az elállás / felmondás joghatásai:

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől 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.) 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. 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.

Ön köteles számunkra a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

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.

A Fogyasztó nem jogosult elállni a Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésében felsorolt

Termékekre kötött Szerződéstől, így különösen a romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző Termék (így különösen 10 emberi vagy állati fogyasztásra alkalmas termékek) tekintetében, olyan zárt csomagolású Termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (így különösen: tisztítószeres, higiéniai termékek, fehérneműk, alsóruházati termékek, szőrzetnyírók, borotvák, fogkefék), olyan Termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel, továbbá a lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta, vagy olyan Termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak (így különösen az egyedi igények alapján megmunkált vagy méretre vágott lineáris vezetékek, szíjak, orsók, tengelyek és szoftverek esetében).

Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek:

A Fogyasztó a terméket, illetőleg Cégünk tevékenységét illető kifogásait az Üzemeltető pontban megadott elérhetőségeinken juttathatja el hozzánk.

A Fogyasztó **elsősorban írásban, egyes esetekben azonban szóban is közölheti Cégünkkel panaszát.** A panasz vonatkozhat a Cégünk részéről eljáró személy viselkedésére, munkájára, esetleg mulasztására, mely a termék forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

A szóbeli panaszt Cégünk haladéktalanul kivizsgálja és lehetőség szerint megoldja. Amennyiben a Fogyasztó nem ért egyet a panasz kezelésével vagy a panasz haladéktalan kivizsgálása nem lehetséges, Cégünk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek másolati példányát eljuttatja a Fogyasztó részére (személyes jelenlét esetén helyben átadja). E-mailen érkezett panasz esetében 30 napon belül a válasszal együtt megküldi a Fogyasztó részére. **Az írásbeli panaszt Cégünk a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban megválaszolja.** A panasz elutasítása esetén Cégünk álláspontját köteles megindokolni.

Cégünk köteles a panaszt egyedi azonosítószámmal ellátni - telefonon, illetve egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján közölt szóbeli panasz esetén.

Tartalmaznia kell a panaszról felvett jegyzőkönyvnek:

- Panasz eljuttatásának helyét, módját, idejét
 - Fogyasztó nevét, lakcímét, elérhetőségét
 - Fogyasztói panasz részletes leírását, továbbá a dokumentumok, iratok, bizonyítékok jegyzékét
 - Cégünk nyilatkozatát a Fogyasztói panaszt érintő álláspontjáról, ha annak haladéktalan kivizsgálása megoldható
 - Jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét
 - Jegyzőkönyvet felvevő személy- és a Fogyasztó aláírását - ez utóbbit abban az esetben, amennyiben személyes jelenléttel történik a szóbeli panasz közlése
 - A panasz egyedi azonosítószámát – telefonon, illetve egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján közölt szóbeli panasz esetén
- Cégünk a panaszról felvett jegyzőkönyvet és válaszuk másolati példányát 5 évig megőrzi, ellenőrző hatóság kérésére bemutatja .

Jogsértés esetén:

Fogyasztóvédelmi Hatósági eljárás:

Amennyiben a Vásárló 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 hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 2/a. § rendelet szerint a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt

jelöli ki, ha e rendelet eltérően nem rendelkezik.

Erről bővebb információ az alábbi linken érhető el: <https://kormanyhivatal.hu>

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3530 Miskolc, Városház tér 1.

Telefonszám: 06-46-512-971

Bírósági eljárás:

A Fogyasztó polgári eljárás keretein belül jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Online vitarendezési platform:

A Vevő, ha fogyasztóként lép fel, jogosult továbbá a felmerült jogvita rendezését az online vitarendezési fórumon keresztül (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>) kezdeményezni.

Békéltető Testületi eljárás:

Olyan fogyasztói jogviták esetén, ahol a Felek nem találnak megoldást, a Fogyasztó a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Az ElektroCare System Kft. székhelye szerinti illetékes békéltető testület:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870,

Fax száma: (46) 501-099,

Elnök: Dr. Tulipán Péter

e-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Az ElektroCare System Kft.-t a békéltető testületi eljárásban **együttműködési kötelezettség terheli.**

Jogosult a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulni, ha Fogyasztói panaszát elutasítjuk. Az eljárás megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó Cégünkkel közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Békéltető Testületi eljárásban Cégünket együttműködési kötelezettség terheli. Ez alapján Cégünk köteles a Békéltető Testület felhívására válasziratot megküldeni, valamint a Békéltető Testület előtti meghallgatáson megjelenni és egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani.

Ha Cégünk székhelye/telephelye a területileg illetékes Békéltető Testületet működtető kamara szerinti megyén kívül található, Cégünk együttműködési kötelezettsége a Fogyasztói igény megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki. Amennyiben fenti együttműködési kötelezettségünknek nem teszünk eleget, a Fogyasztóvédelmi Hatóság hatáskörébe kerül az ügy, mely szerint a cégek jogsértő magatartásakor kötelező bírságkiszabás van érvényben, ettől eltekinteni nem lehet. A bírság összege kis- és középvállalkozás számára 15.000 - 500.000 Ft-ig, 100 millió Ft feletti éves nettó árbevétellel rendelkező nagyvállalat számára pedig 15.000 Ft-tól a vállalat éves nettó árbevételének 5%-áig, legfeljebb 500 millió Ft-ig terjedhet.

A Fogyasztó kérelmezheti a Békéltető Testületi eljárás megindítását. A kérelmet írásban (levél, fax, távirat útján, illetve a Békéltető Testület weboldalán, elektronikus formában), a Békéltető Testület elnökéhez szükséges eljuttatni.

Tartalmaznia kell a kérelemnek:

- Fogyasztó nevét, lakóhelyét/tartózkodási helyét, elérhetőségét
- Fogyasztói jogvitával érintett cég nevét, székhelyét/telephelyét

- Fogyasztó álláspontját és az azzal kapcsolatos bizonyítékokat, tényeket
 - Fogyasztó nyilatkozatát, hogy megkísérelte a vitás ügy rendezését közvetlenül az érintett vállalkozással
 - Fogyasztó nyilatkozatát, hogy más Békéltető Testületi eljárást nem kezdeményezett az ügyben, nem indított közvetítői eljárást, keresetlevelet nem adott be, fizetési meghagyás kibocsátására irányuló kérelmet nem terjesztett elő
 - Testület döntésére irányuló indítványt
 - Fogyasztó aláírását
 - Amennyiben a Fogyasztó az illetékes Békéltető Testület helyett más testületi illetékességet kérelmezett, annak megjelölését Mindenképpen csatolni szükséges a kérelemhez azon okiratot vagy másolatát, mely tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Fogyasztó (a cég panaszt elutasító írásbeli nyilatkozatát, ha ez nem áll rendelkezésre, akkor a Fogyasztó által birtokolt írásos bizonyítékokat az egyeztetés megkísérléséről). Amennyiben meghatalmazott jár el a panasz ügyében, a kérelemhez mellékelni szükséges a Fogyasztó által kiadott meghatalmazást.
- További információ a Békéltető Testületekről: <http://www.bekeltetes.hu>
További információ a területileg illetékes Békéltető Testületekről:
<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Jótállás

Termékeinkre kötelező jótállást vállalunk. Meghibásodás esetén személyesen vagy elérhetőségeink valamelyikén tájékoztatást nyújtunk a teendőkről.

A jótállás időtartam a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendlet 2021. január 1. napjától hatályos 2.§ (1) bekezdése értelmében:

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

A jótállás nem vonatkozik a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkra, ezért kérjük figyelmesen olvassa el a használati útmutatót, vagy kérjen tanácsot használatbavétel előtt!

A Polgári Törvénykönyv minden, fogyasztói forgalomban (vagyis kereskedőtől természetes személy által) megvásárolt termékkel kapcsolatban (függetlenül annak vételárától, új vagy használt voltától) szavatossági kötelezettséget ír elő. Új termék esetében két éves időtartamra; használt termékek esetében, továbbá nem fogyasztói szerződések esetén (magánszemély – magánszemélytől, kereskedő – kereskedőtől való vásárlása esetén) egy éves időszakra.

A ElektroCare System Kft.-t termékeire vonatkozóan a Polgári törvénykönyv és a 151/2003. (IX. 22.) 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 jótállás időtartama (a jótállási idő) a tényleges teljesítéssel, tehát a terméknek a fogyasztó részére történő átadásával, vagy ha az üzembe helyezést az ElektroCare System Kft. vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. Tartós fogyasztási cikkeknek minősülnek az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet mellékletében felsorolt termékek, melyekre a jogszabály egy éves kötelező jótállási időtartalmat ír elő. 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 fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

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

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a fogyasztó:

Elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a ElektroCare System Kft.-nek 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 fogyasztónak okozott érdeksérelmet.

Ha a ElektroCare System Kft. a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a ElektroCare System Kft. költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a ElektroCare System Kft. köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. ElektroCare System Kft. -nek törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze, azonban előfordulhat, hogy minden törekvése ellenére a 15 napos határidőt nem tudja tartani. A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A jótállás idő nem elévülési, hanem jogvesztő jellegű, így az semmilyen esetben sem hosszabbodhat meg. (pl. szervizben töltött idővel vagy azon idővel, amikor a fogyasztó nem tudja rendeltetészerűen használni a terméket) 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.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek az ElektroCare System Kft.-t terhelik.

ElektroCare System Kft. jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A fogyasztót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

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

Kellékszavatosság:

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a ElektroCare System Kft hibás teljesítése esetén, a vállalkozással szemben, kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint–az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: 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 javíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

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

Termékszavatosság:

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – kellékszavatosság vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

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.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

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

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

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Adatkezelés:

Az webáruház használata során rendelkezésére bocsátott személyes adatait bizalmasan kezeljük, harmadik fél részére nem adjuk át.

Ez alól kivételt jelentenek az alvállalkozónak szükségesen megadott adatok, melyek nélkül a rendelés teljesítése nem kivitelezhető, például a futárszolgáltatásnak átadott kiszállításhoz szükséges információk. A webáruház böngészése során technikai információk kerülnek rögzítésre (például log fájlok formájában, melyek tartalmazzák a felhasználó ip címét, az időpontot, a meglátogatott oldal URL-jét), mely személyes azonosításra nem használható, de statisztikai célokat szolgál. A rendszer adatokat tárol a felhasználó számítógépén is úgynevezett süti formájában (cookie). A süti a felhasználó személyének azonosítására nem alkalmasak, és a munkamenet idején élnek. A webáruház rendszer használatához a böngészőjében a cookie-k használatát engedélyezni szükséges, enélkül bizonyos funkciók működésképtelenek.

A megrendelt termékről számla készül, melynek tárolása a hatályos jogszabályokban előírt módon és ideig tárolásra kerül.

Részletes adatkezelési tájékoztatónk az „Adatvédelem” opcióban érhető el.
(<https://www.elektrobot.hu/Adatvedelem.php>)

ElektroCare System Kft.