

# Általános szerződési feltételek

<http://helpee.hu/> weblapon keresztül történő vásárláshoz

A jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a Helpee Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Eladó) és weblapon meghirdetett termékeket megvásárolni kívánó Vásárló (továbbiakban: Vevő) termék adásvételi szerződéssel összefüggő jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A Vevő webáruházon keresztüli vásárlásával a jelen szerződésben írt feltételekkel szerződéses jogviszony jön létre a vevő és az Eladó között, mely elektronikus formában kerül megkötésre, és a Ptk. 6:7. § (3) bekezdése alapján írásba foglaltak tekintendő.

A weboldalon keresztül elérhető termékek és szolgáltatások igénybevételének feltételeit az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.) szabályozza.

Eladó semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

Ászf folyamatosan elérhető és letölthető a következő weboldalról: <http://helpee.hu/>

Eladó a <http://helpee.hu/> weblapon megrendelt termékeket csak magyarországi címre szállítja.

## 1. ELADÓ ADATAI

Neve:	<b>Helpee Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság</b>
Székhely:	2400 Dunaújváros, Vasmű út 51. 1. em. 4.
Levelezési címe:	1862 Budapest, ePostabox utca 10.
Céjegyzékszám:	07-09-032044
Adószám:	29172726-2-07
Nyilvántartást végző bíróság:	Székesfehérvári Törvényszék Cégbírósága
Képviselő:	Molnár Boglárka ügyvezető önállóan

### Eladó elérhetőségei:

Email:	hello@helpee.hu
(az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési cím)	
Telefonszám:	+36 20 464 9250

### **Tárhely Szolgáltató neve, székhelye, elérhetősége:**

<https://www.dima.hu/>

**cégnév: DiMa.hu Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

**székhely: 4032 Debrecen, Békessy Béla utca 9. C. ép. 3. em. 10.**

**levelezési cím: 4032 Debrecen, Békessy Béla utca 9. C. ép. 3. em. 10.**

**céjegyzékszám: 09-09-014017**

**adószám: 14079665-2-09**

**közösségi adószám: HU14079665**

A webshopot az Eladó üzemelteti, aki a szerződéskötés során saját nevében jár el.

## 2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK:

- 2.1. A jelen ÁSZF visszavonásig érvényes. Az Eladó jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF rendelkezéseit, melyet hatályba lépését megelőzően közzétesz.
- 2.2. Vevő a weboldal látogatásával, azon történő megrendelésével vagy regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, magára kötelezőnek ismeri el.

## 3. ÁLTALUNK KÍNÁLT TERMÉKEK

- 3.1. **A webshop egyszer használatos, vízben oldódó, a kényelmes és higiénikus pisiléshez készített papírtölcser értékesítésére jött létre.**
- 3.2. A termék bevizsgált, vizsgálati jegyzőkönyv tanúsítja, hogy használata biztonságos, az MSZ EN ISO 17516:2014 sz. szabványnak és a Fogyasztóvédelmi és Élelmiszerbiztonsági Hivatal irányelvében foglalt követelményeknek megfelel. A termék nem tartalmaz olyan anyagot, mely emberre vagy az élő környezetre ártalmas lenne.
- 3.3. A megjelenített termékek kizárólag online, a weboldalon keresztül rendelhetők meg, emailen vagy más csatornán keresztül érkező megkeresések nem minősülnek megrendelésnek.
- 3.4. A feltüntetett árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. A csomagolási és a postázási árat Vevő a weboldalon a rendelés során generált aktuális árakból ismerheti meg.
- 3.5. Vevő elfogadja, hogy a terméket jellege és a postai díjak miatt (árára és a súlyára tekintettel) jelentős mennyiségi korlátozásnak veti alá Eladó.
  - 3.5.1. A jelentős mennyiségi korlátozás azt jelenti, hogy Vevő rendelésenként csupán egy dobozzal vásárolhat. Vevőnek azonban lehetősége van arra, hogy többször adjon le rendelést, ugyanakkor rendelésenként csak egy dobozt tud megvásárolni. Vevőnek lehetősége van arra is, hogy kartonnal (mely 10 dobozt tartalmaz) vásároljon a termékből, ez esetben mennyiségi korlátozás nélkül.
- 3.6. A webshopban Eladó részletesen feltünteti a termék nevét, lényeges tulajdonságainak leírását, és a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek. Egyes gyártási szériák esztétikailag eltérhetnek egymástól, a kiszállított termék fényképtől való esztétikai eltérése nem alapozza meg a szerződéstől hibás teljesítés okán való elállást, amennyiben a termék a leírásban szereplő lényeges tulajdonságoknak megfelel.
- 3.7. A webshopban feltüntetett készletinformáció és szállítási idő tájékoztató jellegű, Eladó minden olyan esetben, amikor a kiszállítás több időt vesz igénybe, mint a webshopban feltüntetett várható kézbesítési idő, akkor a Vevő által rendeléskor megadott e-mail címen erről haladéktalanul tájékoztatja.
- 3.8. Akció esetén Eladó teljes körűen tájékoztatja Vevőket az akcióról és annak pontos időtartamáról.
- 3.9. Amennyiben Eladó minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, akkor Eladó nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Vevő elállhat vásárlási szándékától.

## 4. DIGITÁLIS ADATTARTALOM

- 4.1. A Helpee Kft. weboldala valamennyi szoftver környezetben és operációs rendszerben futtatható, amelyben html-alapú weboldal megjeleníthető. A weboldala működése során esetlegesen, bármely okból felmerülő szoftverhibákért felelősséget nem vállal.
- 4.2. Eladó hiba esetén kéri Vevőit, hogy a hiba lehető legrövidebb időn belüli elhárítása, illetve a szükséges intézkedések megtétele érdekében szíveskedjenek tájékoztatni Eladót.

## 5. REGISZTRÁCIÓ

- 5.1. Amennyiben visszatérő vásárlónk, Eladó a vásárlás gyorsítása érdekében kéri a webshopba történő regisztrációt és belépést. A regisztráció során email cím, felhasználónév, név, telefonszám, szállítási cím, számlázási cím megadása kötelező. Egy email címhez csak egy regisztráció végezhető el.
- 5.2. Vevő az első vásárlásnál a megadott e-mail cím alapján kap egy Eladó által a webshopon generált automatikus regisztrációt és arról egy e-mail értesítést. E folyamatban nem kell külön jelszót megadnia Vevőnek, ugyanis a regisztrációról értesítő e-mail tartalmaz egy alap jelszót.
- 5.3. A regisztráció érdekében átadott adatait a szerződés teljesítése céljából regisztrációja törléséig, illetve a folyamatban lévő rendelése teljesítéséig a rendelési teljesítése érdekében, az Elker törvény 13/A. § alapján kezeli Eladó, más személyeknek át nem adja.
- 5.4. Vevő a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. Eladó kizárja felelősségét, amennyiben Vevő más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.
- 5.5. Az Eladót a tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
- 5.6. Az Eladót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Vevő a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem az Eladónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

## 6. RENDELÉS MENETE

- 6.1. Vevő regisztráció nélkül megkezdheti a vásárlást.
- 6.2. Vevő tudomásul veszi, hogy az első vásárlásnál a megadott e-mail cím alapján a webshopon Eladó generál számára automatikusan egy regisztrációt, amelyről e-mail értesítést kap. E folyamatban nem kell külön jelszót megadnia Vevőnek, ugyanis a regisztrációról értesítő e-mail tartalmaz egy alap jelszót. Amennyiben a következő alkalommal is ugyanazon e-mail címmel kíván vásárolni, úgy a vásárláshoz be kell lépnie a weboldalon.
- 6.3. Vevő a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát kiválasztja.
- 6.4. Vevő a „Kosárba” mezőre kattintással egy virtuális kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. A jobb felső sarokban lévő bevásárló táska alakú ikonra kattintva ellenőrizheti az aktuális állapotot. A termék mennyisége módosítható, illetve törölhető is a termék az „Eltávolítás” gombra kattintás után.
- 6.5. Amennyiben Vevő további terméket szeretne kosárba helyezni, úgy a Kosáron belül a balra elhelyezkedő X gombra kattint, mellyel a Kosarat bezárja és folytathatja a vásárlást. Ha nem

szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „Eltávolítás” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát.

- 6.6. Amennyiben minden megvásárolni kívánt terméket behelyezett a kosárba, a Vevő a „Tovább a pénztárhoz” gombra kattint. Itt meg kell adni a szállításhoz szükséges adatokat: név, email cím, szállítási /számlázási adatok, telefonszám), valamint itt lehet a rendeléshez jegyzeteket fűzni.
- 6.7. A Vevő, amennyiben rendelkezik kuponnal, úgy azt itt tudja megadni és érvényesíteni.
- 6.8. Itt a Vevő újra ellenőrizheti a rendelés tartalmát, annak összegét és a szállítási költséget is. Amennyiben mindent rendben talál, úgy Vevő a „Megrendelés elküldése” gombra kattint.
- 6.9. Ezt követően a weboldal Vevőt automatikusan átirányítja SimplePay rendszerbe, ahol a tranzakció megtörténik kiemelt biztonsággal.
- 6.10. Választható **Szállítási módok:**
  - Házhoz szállítás futárszolgálattal

Vevő elfogadja, hogy a mindenkor érvényes csomagolási és a postázási árat a weboldalon a rendelés során generált aktuális árakból ismerheti meg.

Ettől eltérő szállítási mód csak az Eladó erre vonatkozó kifejezett, Vevő részére írásban tett egyedi vállalása esetén lehetséges.

#### 6.11. Választható Fizetési módok:

Vevő a megrendelésének ellenértékét a következő módokon tudja kiegyenlíteni:

- ONLINE Bankkártyás fizetés SimplePay rendszeren keresztül: a megrendelés leadását követően közvetlenül. A webshopunk a „Megrendelés elküldése” gombra kattintás után automatikusan átirányítja a SimplePay oldalára. A tranzakció minden esetben a SimplePay saját rendszerén belül történik, kiemelt biztonsággal.

#### **A tranzakció lépései:**

1. A „Megrendelés elküldése” gombra kattintva a Vevő átkerül a SimplePay fizetési oldalára, ahol a bankkártya adatai megadásával elindítja a tranzakciót.
2. A kártyaadatok megadását követően minden esetben javasoljuk, hogy a Vevő ellenőrizze az adatok helyességét.
3. A tranzakció feldolgozása elindul a banki feldolgozó rendszerekben.
4. A fizetés eredményéről a Vevő e-mail útján értesítést kap, valamint a SimplePay visszairányítja a weblapra.

#### **Készpénzes fizetésre nincsen lehetőség.**

- 6.12. A vásárlási feltételek elfogadásával Vevő elfogadja a jelen Általános szerződési feltételeket, valamint az Adatkezelési tájékoztatót.
- 6.13. Adatbeviteli hibák javítása: Vevő a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.
- 6.14. „Megrendelés elküldése” gombra kattintva a megrendelés véglegesítésre kerül. Ezt megelőzően még ellenőrizhetők az adatok, illetve a kosár tartalma is módosítható.

- 6.15. A rendelés elküldése során Vevő a weboldalon automatikusan kap a rendelésről egy összefoglaló oldalt, ahol láthatja a rendelésének részleteit. Emellett Vevő a megadott e-mail címre a rendelésről azonnal, automatikusan megkapja a visszaigazoló összefoglalót.
- 6.16. A rendelési összefoglalón túl a Vevőnek az OTP SimplePay sikeresen fizetés esetén küld egy visszaigazolást, amelyben Vevő láthatja a fizetési összefoglalót. Hogyha a fizetés sikertelen, úgy abban az esetben, ha Vevő rendelkezik SimplePay regisztrációval, kap egy e-mailt a fizetés sikertelenségéről.
- 6.17. Az előző pontokban foglaltak teljesülése (sikeres fizetés és az összefoglaló oldal megérkezése) után a számlázz.hu rendszer küld a Vevő részére a megadott e-mail címre egy elektronikus számlát, amelyben felsorolásra kerülnek a megvásárolt termékek, továbbá megjelenik rajta a fizetési mód is.
- 6.18. A csomag feladásakor – a futárszolgálat rendszerébe történő érkeztetéskor – Vevő kap egy értesítést a megadott e-mail címére arról, hogy csomagot készítettek össze számára. Ezt követően Vevő a szállítás napjának reggelén kap egy tájékoztatást az e-mail címére, amely pontosan megjelöli a szállítási órát.
- 6.19. A megvásárolt termékek kiszállítását követően a webshop rendelési részénél a webshop kezelője „Teljesített”-re állítja a rendelés státuszát, ekkor kap egy utolsó tájékoztatást a Vevő az e-mail címére arról, hogy a megrendelése teljesült.

## 7. SZÁLLÍTÁSI HATÁRIDŐ

- 7.1. A megrendelések feldolgozása munkanapokon **10:00 és 16:00 óra között** történik.
- 7.2. Az általános teljesítési határidő:  
**- 2-5 nap**
- 7.3. A webshopban és jelen ÁSZF-ben feltüntetett teljesítési/szállítási idő tájékoztató jellegű, Eladó minden olyan esetben, amikor a kiszállítás több időt vesz igénybe, mint a webshopban feltüntetett várható kézbesítési idő, akkor a Vevő által rendeléskor megadott e-mail címen erről haladéktalanul tájékoztatja.
- 7.4. Amennyiben a fogyasztónak minősülő Vevő számára a jelen **ÁSZF-ben rögzített általános teljesítési határidőn belüli teljesítéshez kiemelt érdeke fűződik, azaz a teljesítési határidő betartása számára alapvető fontosságú, úgy ezen körülményt Vevő a megrendelés során legalább „megjegyzésként” köteles Eladó felé jelezni.** Amennyiben ilyen nyilatkozatot Vevő Eladó irányába nem tesz, úgy Vevőt nem illeti meg a póthatáridő tűzése nélküli elállás joga.
- 7.5. **Feldolgozást követő visszaigazolás:** Eladó legkésőbb 1 munkanapon belül visszaigazolja a Vevő megrendelését az általa teljesíteni vállalt feltételekkel. Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, vagy a termék szállítása várhatóan a webshopban feltüntetethez képest hosszabb időt vesz igénybe, ezen körülményeket Eladó a visszaigazoló emailjében közli. **Amennyiben az Eladó visszaigazolásának tartalma azonos a Vevő megrendelésével, úgy az Eladó visszaigazolásával a felek között az írásbeli szerződés létrejönnek minősül. Amennyiben Eladó bármely tekintetben eltérő feltétellel igazolja vissza a megrendelést, az új ajánlatnak minősül, és a közölt feltételekre Eladó 3 napos ajánlati kötöttséget vállal, melyek határidőn belüli elfogadása esetén a felek között az Eladó által közölt tartalommal a szerződés létrejön, nem elfogadás, vagy vevői nyilatkozattétel hiányában pedig Eladó ajánlati kötöttsége megszűnik, és a megrendelés törlésre kerül.**

- 7.6. Eladó nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, leírások a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt. Eladó fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészében, amennyiben a teljesítésre rajta kívülálló, előre általa nem ismert ok miatt nem képes. Részben történő teljesítés kizárólag Vevővel történő egyeztetést követően kerülhet sor! Amennyiben Eladó a szerződésben vállalt kötelezettségét a fentiek miatt nem képest teljesíteni, köteles erről Vevőt haladéktalanul tájékoztatni, valamint Vevő által fizetett összeget haladéktalanul, de **legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.**

## 8. LÉTREJÖTT SZERZŐDÉS

- 8.1. A felek között megkötött szerződés **elektronikus úton, távollevők között** kötött szerződésnek minősül, melyet a Ptk. 6:7. § valamint 6:70. § alapján **írásba foglaltnak** kell tekinteni, mivel a felek kölcsönös és egybehangzó akaratnyilvánítását a szerződők külön okiratba foglalt nyilatkozatai együttesen tartalmazzák, és a nyilatkozatokban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására alkalmas formában kerül sor.
- 8.2. Az Eladó a kölcsönös nyilatkozatok alapján létrejött szerződést rögzíti, tárolja, mely iktatásra kerül, és a szerződés tartalma a Vevő részére az email címére megküldött szerződést keletkeztető visszaigazolás, vagy a Vevő által elfogadott új ajánlat alapján utóbb is hozzáférhető.
- 8.3. A felek között létrejött szerződés nyelve a magyar.

## 9. TERMÉKEK ÁTVÉTELE

- 9.1. Vevő köteles a csomagot, illetve a kiszállított termékeket kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, a rendelt áru mennyiségét, sértetlenségét, megrendelésének megfelelését ellenőrizni és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés, hiány, vagy szállítási hiba esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni.
- 9.2. A csomagoláson látható külső sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Eladó nem fogad el!
- 9.3. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik **8:00-16:00 óra** közötti időszakban.

## 10. TULAJDONJOG FENNTARTÁSA

- 10.1. A vételár teljes kifizetésig a termék a Helpee Kft. tulajdonában marad. Ha a termék a vételár teljes kifizetését megelőzően mégis – bármely okból – a Vevő birtokába kerül, felelősséggel tartozik az Eladó irányába mindazon károk tekintetében, amelyek megtérítésére senkit nem lehet kötelezni.

## 11. TÁJÉKOZTATÁS AZ ELÁLLÁSI JOG KIZÁRTSÁGÁRÓL

- 11.1. 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 **általános esetben Fogyasztó** a megrendelt termék kézhez vételétől számított **14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől**, visszaküldheti a megrendelt terméket. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Vevőket illeti meg. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

- 11.2. Tekintettel a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésének e) pontjára, **a fogyasztó nem gyakorolhatja az indokolás nélküli elállási jogát olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.**
- 11.3. **A Helpee Kft. által értékesített egyszer használatos, pisilést elősegítő papírtölcser olyan termék, mely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.**
- 11.4. Erre figyelemmel Eladó biztosítja Vevőnek azt a lehetőséget, hogy abban az esetben, hogyha a termék álláspontja szerint nem volt a leírásnak megfelelő és nem volt alkalmas a céljára, tehát ha véleménye szerint a terméknek minőségi hibája van, úgy **amennyiben leírja Eladó elektronikus levelezési címére ([hello@helpee.hu](mailto:hello@helpee.hu)) a probléma jellegét és elégedetlenségének okát és mindezt fényképfelvétellel igazolja, akkor amennyiben kéri, Eladó 30 napon belül visszafizeti a Vevő által kifizetett vételárat. Eladó fenntartja a jogát arra, hogy a minden kétséget kizáróan alaptalan és rosszhiszeműen megtett bejelentés esetén ne térítse vissza a vételárat Vevő részére.**

## 12. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

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

### 12.1. Kellékszavatosság

- 12.1.1. Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?  
Vevő az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
- 12.1.2. Milyen jogok illeti meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?  
Vevő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vevő által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
- 12.1.3. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Eladó költségére Vevő is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja (kivéve a fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén) vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Vevő viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.
- 12.1.4. Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?  
Vevő 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 (nem fogyasztók esetén 1 éves) elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

- 12.1.5. A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályainak megfelelően ellenkező bizonyításig vélemezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.
- 12.1.6. Fogyasztónak minősülő Vevő esetén tehát a teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Vevő igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Vevő köteles bizonyítani, hogy az Vevő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.
- 12.1.7. A Korm. rendelet 12. § (2) bekezdése a) pont alapján a fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette azt, hogy saját költségén biztosítsa a kicserélt áru visszavételét vagy ha abból az okból, mert a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy az aránytalan többletköltséget eredményezne a vállalkozásnak, megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét.
- 12.1.8. A 12. § (2) bekezdés további pontjai alapján a fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét; vagy ha a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.
- 12.1.9. Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.
- 12.1.10. Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.
- 12.1.11. A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a vállalkozásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.
- 12.1.12. Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

## 12.2. Termékszavatosság

- 12.2.1. Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?



Termék hibája esetén termékszavatossági igényt érvényesíthet Vevő az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben.

12.2.2. 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.

12.2.3. Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

12.2.4. Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

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

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.

**Felhívjuk a figyelmet arra, hogy ugyanazon hiba miatt a Vevő kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet.**

### 13. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

A felek között a termékértékesítésre szóló adásvételi szerződés annak teljesítéséig áll fenn.

### 14. PANASZKEZELÉS RENDJE

14.1. Amennyiben Vevőnek valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát szóban vagy írásban, a fenti telefonszámon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

14.2. Eladó 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, Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát, érdemi válaszával egyidejűleg 30 napon belül átadja a vásárlónak. A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt Eladó egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

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

14.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén, vagy amennyiben a vita nem rendeződik az Eladóval történt egyeztetés során, panaszával bírósági eljárás kezdeményezhető, illetve hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

14.4.1. **A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:**

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

A területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségeit az a következő linken érheti el.  
<http://jarasinfo.gov.hu/>

14.4.2. **Panasza esetén lehetősége van a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:**

*(Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árút vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.)*

Testület neve	címe	telefonszám	email cím
<b>Baranya Megyei Békéltető Testület</b>	7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.	(72) 507-154 +36 20 283-3422	<a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a>
<b>Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület</b>	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	(76) 501-525 (76) 501-532	<a href="mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu">bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</a>
<b>Békés Megyei Békéltető Testület</b>	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	(66) 324-976	<a href="mailto:bekeltetes@bmkik.hu">bekeltetes@bmkik.hu</a> <a href="mailto:bmkik@bmkik.hu">bmkik@bmkik.hu</a>
<b>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület</b>	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	(46) 501-091, (46) 501-090	<a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a>
<b>Budapesti Békéltető Testület</b>	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. (1253 Budapest, Pf.: 10.)	(1) 488-2131	<a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a>
<b>Csongrád Megyei Békéltető Testület</b>	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	(62) 554-250/118 mellék	<a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a>
<b>Fejér Megyei Békéltető Testület</b>	8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.	(22) 510-310	<a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a>
<b>Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület</b>	9021 Győr, Szent István út 10/a.	+36 96 520 217	<a href="mailto:bekelteto.testulet@gymsmkik.hu">bekelteto.testulet@gymsmkik.hu</a>
<b>Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület</b>	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.	06-52-500-710, 06-52-500-745	<a href="mailto:bekelteto@hbkik.hu">bekelteto@hbkik.hu</a>
<b>Heves Megyei Békéltető Testület</b>	3300 Eger, Faiskola u. 15.	: (36) 416-660/105 mellék	<a href="mailto:bekeltetes@hkik.hu">bekeltetes@hkik.hu</a>
<b>Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület</b>	5000 Szolnok, Verseghy park 8.	20/373 2570 (56) 510-610 (56) 370-005	<a href="mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu">bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu</a> <a href="mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu">bekeltetotestulet@jnszmkik.hu</a>

<b>Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület</b>	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	(34) 513-010	<a href="mailto:bekeltetes@kemkik.hu">bekeltetes@kemkik.hu</a>
<b>Nógrád Megyei Békéltető Testület</b>	3100 Salgótarján, Mártírok útja 4.	(32) 520-860	<a href="mailto:nkik@nkik.hu">nkik@nkik.hu</a>
<b>Pest Megyei Békéltető Testület</b>	1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4.em.2.	(+36-1) 792-7881	<a href="mailto:pmbekelteto@pmkik.hu">pmbekelteto@pmkik.hu</a>
<b>Somogy Megyei Békéltető Testület</b>	7400 Kaposvár, Anna utca 6.	(82) 501-000	<a href="mailto:skik@skik.hu">skik@skik.hu</a>
<b>Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület</b>	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	(42) 420-180	<a href="mailto:bekelteto@szabkam.hu">bekelteto@szabkam.hu</a>
<b>Tolna Megyei Békéltető Testület</b>	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	74) 411-661	<a href="mailto:kamara@tmkik.hu">kamara@tmkik.hu</a>
<b>Vas Megyei Békéltető Testület</b>	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	(94) 312-356	<a href="mailto:pergel.bea@vmkik.hu">pergel.bea@vmkik.hu</a>
<b>Veszprém Megyei Békéltető Testület</b>	8200 Veszprém, Radnóti tér 1.	(88) 814-111 +36-88-814-121	<a href="mailto:info@bekeltetesveszprem.hu">info@bekeltetesveszprem.hu</a>
<b>Zala Megyei Békéltető Testület</b>	8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.	(92) 550-513	<a href="mailto:zmbekelteto@zmkik.hu">zmbekelteto@zmkik.hu</a>

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.

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

Az Eladót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a Békéltető Testület eljáró tanácsának elnöke által megküldött értesítésre írásban nyilatkozni a fogyasztónak minősülő Vásárló igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően, nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolnia szükséges azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével az Eladó a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben az Eladó székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, Eladó együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

#### 14.4.5. Online vitarendezési platform:

Eladó tájékoztatja továbbá Vevőit, hogy az Európai Parlament és Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendeletével létrehozta az ún. **online vitarendezési platformot**. E platform célja, hogy elősegítse a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független,

pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljárásen kívüli online rendezését.

Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik a fent hivatkozott EU rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljárásen kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén, így magyarul is.

Tájékoztatjuk, hogy az online vitarendezési platformon keresztül eljárást csak akkor veheti igénybe, ha vitáját első alkalommal próbálja peren kívül rendezni az Eladóval, továbbá peres eljárást nem indított igénye érvényesítése iránt.

Eladó nem köteles elfogadni a platformon keresztül történő ügyintézés, így elutasíthatja az így benyújtott panaszt. Az online vitarendezési platform elektronikus linkje: <http://ec.europa.eu/odr>

## 15. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 15.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, 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, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire, valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.
- 15.2. Eladó megfelel a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELET-nek. Eladó a webshopban található termékekhez való hozzáférés vonatkozásában nem alkalmaz eltérő általános hozzáférési feltételeket a Vevő állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével kapcsolatos okokból. Eladó – az általa elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Vevő állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi Eladó letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.
- 15.3. Eladó kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.
- 15.4. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
- 15.5. A joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.
- 15.6. Eladó és Vevő vitás ügyeiket elsősorban békés úton próbálják rendezni, ennek sikertelensége esetére a felek a peres eljárásra kikötik a Dunaújvárosi Járásbíróság kizárólagos illetékességét.

## 16. ADATVÉDELEM

16.1. A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon: <https://www.helpce.hu/adatvedelem>

## 17. EGYÉB

17.1. Eladó fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Webáruházon, előzetes figyelmeztetés nélkül és hogy a Webáruházat más domainnév alá helyezze át.

17.2. Jelen ÁSZF, valamint a weboldal működésével kapcsolatos valamennyi dokumentáció, kép és szöveg szerzői jogvédelem alatt áll.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2022.11.01.

Jelen ÁSZF letölthető: <https://www.helpce.hu/ASZF>

## VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

- *Magyarország Alaptörvénye*
- *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)*
- *Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (eKertv.)*
- *Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.)*
- *A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Reklámtv.)*
- *A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II. 26.) Korm. rendelet*
- *2005. évi CLXIV. tv. a kereskedelemről*
- *2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról;*
- *210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről*
- *151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról*
- *19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól*
- *373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az árak adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól*

- *1997. évi CLV. tv a fogyasztóvédelemről*