

Általános szerződési feltételek

Általános szerződési feltételek

Általános szerződési feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a **FOOD-PACK Kft.** (továbbiakban: Üzemeltető), és Üzemeltető által a **<http://food-pack.hu>** honlapon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Üzemeltető és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a **<http://food-pack.hu>** honlapon keresztül jön létre, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, Üzemeltető vagy közreműködője által valósul meg

1. Bevezető rendelkezések

Általános rendelkezések

1. A FOOD-PACK Kft. a **<http://food-pack.hu>** honlap, mint webáruház (továbbiakban: honlap) üzemeltetője (továbbiakban Üzemeltető vagy Szolgáltató), melynek keretében az Ügyfelek számára jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján nyújt elektronikus kereskedelmi szolgáltatást
2. A honlapon csak és kizárólag Üzemeltető kínál és nyújt elektronikus kereskedelmi szolgáltatást, minden Ügyfél az Üzemeltetővel áll jogviszonyban.
3. Az ÁSZF az Ügyfél és az Üzemeltető között létrejött szerződés integráns és elválaszthatatlan részét képezik. Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatási jogviszonyt érintő olyan kérdés esetén, amely a szerződésben vagy az ÁSZF-ben nincs szabályozva, Üzemeltetővel kötött szerződés esetén a Magyarország területén hatályos jogszabályok az irányadók.
4. Üzemeltető ezennel elérhetővé teszi Általános szerződési feltételeit a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: Ptk.) Hatodik könyv 6:77-6:81 §§ alapján (a továbbiakban „ÁSZF”), amelyek szabályozzák az Üzemeltető, az Ügyfél és harmadik személyek jogait és kötelezségeit, Üzemeltető szolgáltatásainak igénybe vétele esetén. Az ÁSZF az Üzemeltető és az Ügyfél között megkötött szerződés elválaszthatatlan részét képezi, írásos formában nyilvános és megtekinthető Üzemeltető székhelyén, továbbá elektronikus formában a **<http://food-pack.hu>**
5. Az ÁSZF kötelezően érvényesül az Üzemeltetővel szerződéses kapcsolatban álló minden Ügyfél tekintetében, akik az elektronikus kereskedelmi szolgáltatás igénybevételével, az oldalra történő regisztráció előtt kifejezetten elismerik, hogy az ÁSZF-et és az ahhoz elválaszthatatlanul kapcsolódó Adatvédelmi Nyilatkozat és Tájékoztató, mint adatvédelmi szabályzat szövegét elolvasták, megértették, annak tartalmát magukra nézve kötelezőnek ismerik el.

1. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdések tekintetében a Felek kijelentik, hogy a mindenkor hatályos Ptk. és egyéb, az adott kérdésben releváns jogszabályok rendelkezéseit tekintik magukra nézve irányadónak.

1. Alapvető fogalmak

Az alábbi fogalmak az ÁSZF rendeltetésével összhangban a jogviszony keletkezésére, módosítására, megszüntetésére vonatkozóan Üzemeltető és az Ügyfél között az alábbiak szerint értelmezendők:

Szolgáltatás: az Üzemeltető által a **<http://food-pack.hu>** honlapon nyújtott ajánlattételi felhívás, amely alapján az Ügyfél az ott elérhető árucikkek megvásárlására ajánlatot tesz. A szolgáltatás regisztrációval és anélkül is elérhető.

Ügyfél: Olyan természetes vagy jogi személy, aki az elektronikus kereskedelmi szolgáltatást igénybe veszi.

Szerződés: A Felek között jelen ÁSZF alapján és a Ptk. Hatodik Könyvében meghatározottak szerint létrejött kötelmi jogviszony.

Szerződés tárgya: Az Üzemeltető a jelen ÁSZF rendelkezéseit elfogadó Ügyfél által igénybe venni kívánt elektronikus kereskedelmi szolgáltatás megrendelés szerinti biztosítására, míg Ügyfél az ÁSZF feltételeinek maradéktalan megtartása mellett, az adott szolgáltatásra vonatkozó, szerződés szerinti díj megfizetésére és az áru átvételére vállal kötelezettséget.

Elektronikus Kereskedelmi Szolgáltatás: Üzemeltető annak érdekében kifejtett tevékenysége, hogy az Ügyfél megvásárolhassa a kívánt árucikket. Jelen Elektronikus Kereskedelmi Szolgáltatás nyújtására a Ptk. 6:82-6:85 §§ rendelkezései az irányadók.

Szerződés létrejötte: Jelen Szerződés kizárólag elektronikus formában, írásban, magyar nyelven köthető meg, amely a honlapon található űrlap kitöltésével valósul meg.

Szerződő felek: Üzemeltető és Ügyfél (a továbbiakban együtt: Felek).

Üzemeltető:

Név: Food Pack Kft

Székhely: 1103 Budapest, Cserkesz u. 85.

Képviseli: ifj. Zimmermann László István, ügyvezető

Cégjegyzékszám: 01-09-360144

Adószám: 10920631-2-42

Bankszámla-szám: MKB Bank 10300002-10611328-49020014

Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-138401/2018.

1. A szerződés létrejötte

3.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a **<http://food-pack.hu>** honlapon (a továbbiakban: honlap) található elektronikus áruházban (a továbbiakban: Food-Pack Online Áruház) keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. A Food-Pack Online Áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Elkertv.") szabályozza.

3.2. A Food-Pack Online Áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

3.3. A Food-Pack Online Áruház szolgáltatásainak jelentős része elérhető minden felhasználó számára, regisztráció nélkül is. Egyes szolgáltatások azonban regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek, melyre az ÁSZF-ben rögzítetteknek megfelelően bárki jogosult.

3.4. A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítéséig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség. A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, Üzemeltetőt az iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi.

3.5. A szerződés nyelve magyar.

1. A regisztráció

4.1. A FoodPack Online Áruház használatához a regisztráció kötelező. A regisztrációra a honlapon található Regisztráció menüpont alatt, az ott található adatlap kitöltésével kerülhet sor, amely két részből áll. Egy előzetes adatbekérőt (egy szabadon választható felhasználónév, egy valós e-mail cím és egy választott jelszó megadása szükséges) a regisztráció érvényesítésére szolgáló e-mailben küldött linke kattintást követően egy részletesebb, személyes adatlap követ, melynek kitöltésére a megrendelések leadását megelőzően is sor kerülhet. Az Ügyfél a honlapon történő regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF és a honlapon közzétett Adatvédelmi nyilatkozat és tájékoztató, mint adatvédelmi szabályzat feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi nyilatkozatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul

4.2. Üzemeltető az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért mindenfajta felelősséget kizár. Az Üzemeltető nem terheli felelősség különösen az olyan ok miatt keletkező károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem Üzemeltetőnek felróható okból hozzáférhetővé válik. A korábban rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a Személyes beállítások linkre kattintást követően elérhető Személyes adatok módosítása menüpontban van lehetőség, amely az aktív megrendelések adatait is érintheti. Üzemeltetőt a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

1. A megrendelés

5.1. A vásárolandó áruk lényeges tulajdonságait, jellemzőit, az áruk használatára vonatkozó utasításokat a konkrét árucikk információs oldaláról lehet megismerni azzal, hogy az áru részletes és tényleges tulajdonságait a termékhez mellékelésre kerülő termékismertető/használati utasítás tartalmazza. Üzemeltető szerződésszerű teljesítésének minősül, ha a termék a honlapon vagy a termékismertetőben/használati utasításban nyújtott tájékoztatásnál kedvezőbb, előnyösebb tulajdonságokkal rendelkezik. Ha a vásárlás előtt az áruval kapcsolatban kérdés merül fel, Ügyfél az ügyfélszolgálathoz fordulhat. A forgalmazott termékek jellegéből adódóan használati utasítás megküldése nem mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a honlapon található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a honlapon közölteknel több információ szükséges, Ügyfél az ügyfélszolgálathoz fordulhat, melynek elérhetősége az 13.1 pontban található.

5.2. A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely tartalmazza az általános forgalmi adó összegét. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét.

5.3. A honlapról megrendelhető termékek árai változtatásának jogát Üzemeltető fenntartja azzal, hogy a módosítás a honlapon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja. Online, bankkártyával történő fizetés kezdeményezésekor, az elektronikus fizetési értesítő kiküldése és a termék átvétele közti időszakban bekövetkezett árcsökkenés esetén a különbözet visszatérítése nem lehetséges. Az online fizetési tranzakció biztonsági ellenőrzése minimálisan 24 órát vesz igénybe, a termék átvétele csak ezt követően lehetséges.

5.4. Amennyiben Üzemeltető minden gondossága ellenére hibás ár kerül a honlap felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor Üzemeltető nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától. A honlapon megjelentetett termékek helyenként csak illusztráció, azok a valóságtól eltérhetnek.

5.5. A megrendelést Üzemeltető honlapján keresztül a regisztrált Ügyféltől 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 az Üzemeltetőtől.) Üzemeltetőt az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

Megrendelés feladására a FoodPack Online Áruházban a regisztrációt követő bejelentkezés után, a Kosár használatával van lehetőség. Az Ügyfél a kiválasztott termékeket az egyes termékekre kattintást követően megjelenő, a termék részletes adatait ismertető oldalon található „Kosárba” gomb használatával teheti Kosarába. A Kosár tartalmát megtekinteni, módosítani a honlap jobb oldalán található kosár ikonra kattintást követően van lehetőség, ahol megadható az egyes termékek kívánt mennyisége, illetve a Kosár tartalma törölhető („Kosár kiürítése”). Amennyiben az Ügyfél a Kosár tartalmát véglegesítette, a „Tovább az átvételi módokhoz” feliratra kattintva adhatja le megrendelését. Ezt követően választani lehet az átvételi módok közül illetve megadhatók a számlázási és szállítási adatok. Ha az Ügyfél minden szükséges adatot megadott és kiválasztotta az átvételi módot, akkor a „Tovább a fizetési módokhoz” gombra kattintva választani tud, hogy hogyan kívánja kiegyenlíteni a vételárat. Ha választott a fizetési módok közül, akkor a „Tovább az adatok ellenőrzéséhez” gombra kattintva egy összegző oldalon ellenőrizheti a megrendelés feladása előtt rendelése adatait, módosíthatja a számlázási és szállítási címet, kiválaszthatja a fizetés és a szállítás módját, valamint megjegyzést fűzhet megrendeléséhez.

A megrendelés feladására, az ajánlat elküldésére „Megrendelés elküldése” feliratra kattintást követően kerül sor. A rendelés leadása a „Megrendelés elküldése” gombra kattintással történik, ami a szerződés megkötésére irányuló ajánlatnak minősül, tehát az Ügyfél számára jogi kötőerővel bír, és fizetési kötelezettséget keletkeztet.

A megrendelés elküldését követően annak módosítására vagy visszavonására nincs lehetőség.

1. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

6.1. Az Ügyfél által elküldött ajánlat (megrendelés) megérkezését az Üzemeltető késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján legkésőbb 24 órán belül visszaigazolja az Ügyfél részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza az Ügyfél által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget. Ez a visszaigazoló email kizárólag tájékoztató jellegű, azt igazolja, hogy a megrendelése Üzemeltetőhöz megérkezett.

6.2. Az Ügyfél mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül, vagyis 24 órán belül nem kapja meg Üzemeltetőtől az elküldött rendelésére vonatkozó külön elfogadó e-mailt.

6.3. Ha az Ügyfél rendelését már elküldte az Üzemeltető részére és a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok között hibát észlel, azt a lehető legrövidebb határidővel, de legkésőbb 24 órán belül jeleznie kell az Üzemeltetőnek.

6.4. A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, figyelemmel a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseire is.

1. Szállítási és fizetési feltételek

7.1. A megrendelt áru házhoz szállítása minden esetben díjköteles, annak mértéke a megrendelt árucikkek tömegétől függ. A fuvardíjat az Ügyfél viseli oly módon, hogy a fuvardíj a megrendelés összesítő képernyőn, a számlán és a visszaigazoló e-mailben is feltüntetésre kerül. Az Ügyfél az aktuálisállítás díjáról a <http://food-pack.hu> oldalon tájékozódhat. Ha egy Ügyféltől azonos napon több megrendelés is érkezik, ezek a házhozállítás díja szempontjából külön kerülnek figyelembevételre. Amennyiben az Ügyfél a második rendelés leadásakor jelzi és erre Üzemeltető visszajelzése alapján még van lehetőség, Üzemeltető összevonhatja a megrendeléseket, a már elindított csomagok utólagos összevonására azonban már nincs mód. Üzemeltető a fuvardíj változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a honlapon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát nem befolyásolja.

7.2. Meghatározott órára történő kiszállítást Üzemeltetőnek nem áll módjában vállalni. A honlap Szolgáltatások menüpont Házhozállítás linkje alatt közölt szállítási határidők kizárólag tájékoztató jellegűek, a tényleges szállítási határidő minden esetben a rendelési visszaigazolásban szerepel.

7.3. A megrendelt terméket - az Ügyfél előzetes jelzése alapján - személyesen is átveheti Üzemeltető telephelyein, amelyek az alábbiak:

1103 Budapest Cserkesz u. 85.

7.4. A honlapon megrendelt szolgáltatásokat Üzemeltető e-mailben küldött rendelési visszaigazolásban szereplő helyszínen teljesíti.

7.5. Az Ügyfél az Üzemeltető által biztosított fizetési módokról illetve átvételi lehetőségekről a <http://food-pack.hu> oldalon tájékozódhat.

1. Elállás jog

Az e pontban foglaltak kizárólag a fogyasztói vételre vonatkoznak.

A Ptk. 8:1 § (1) bek. 3. pont alapján fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Fogyasztó”).

Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a terméknek,
- több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
- több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy - darabnak,
- ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztót illeti, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

8.1. Az elállási jog gyakorlásának menete

8.1.1. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF elején feltüntetett elérhetőségek igénybevételeével Üzemeltető részére. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elállási nyilatkozatát elküldi Üzemeltető részére.

8.1.2. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 8.1. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

8.1.3. Mindkét esetben az Üzemeltető elektronikus levélben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

8.1.4. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi Üzemeltetőnek. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének ideje határozza meg az elállási nyilatkozat megérkezését.

8.1.5. Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül Üzemeltetőnek visszaküldeni, vagy telephelyére személyesen bevinni.

8.1.7. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

8.1.8. A termék Üzemeltető címére történő visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli. Üzemeltető az utánvétellel visszaküldött csomagot nem veszi át, ilyen esetben a visszaküldés nem minősül szabályszerűnek. A termék visszaküldésének költségén kívül a Fogyasztót az elállás kapcsán semmilyen más költség nem terheli.

8.1.10. Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül Üzemeltető visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó az Üzemeltető által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Üzemeltető jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül Üzemeltető a korábbi időpontot veszi figyelembe.

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

8.1.12. Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó, vagy nem rendeltetésszerű használat miatt következett be.

8.1.14. Üzemeltető követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó, vagy nem rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés illetve ésszerű költségeinek – ha szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés teljesítését a Fogyasztó kifejezett kérésére a határidő lejártá előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát – megtérítését.

1. Jótállás

9.1. Kötelező jótállás

9.1.1. Üzemeltetőt termékeire vonatkozóan a Polgári törvénykönyv és az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 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.

9.1.2. A jótállás időtartama (a jótállási idő) a tényleges teljesítéssel, tehát a terméknek az Ügyfél részére történő átadásával, vagy ha az üzembe helyezést Üzemeltető vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. Tartós fogyasztási cikknek minősülnek a 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 Ügyfél részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Üzemeltető, 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.

Jótállás keretében tartozó hiba esetén az Ügyfél:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az Üzemeltetőnek 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 az Ügyfélnek okozott érdeksérelmet.
- Üzemeltető a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha az Ügyfélnek a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, az Ügyfél – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Üzemeltető költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ha az Ügyfél a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Üzemeltető köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

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

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt az Ügyfél a terméket nem tudja rendeltetészerűen használni. 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.

9.1.3. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek Üzemeltetőt terhelik.

9.1.4. Üzemeltető jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

9.1.5. Az Ügyfelet azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül Vásárlót a jótállásból fakadó jogok a 10.1 és a 10.2 pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

9.1.6. A jótállás nem érinti az Ügyfél jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

9.1.7. Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, az Ügyfél Békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a 12.2. pontban feltüntetettek alapján.

1. Szavatosság

10.1. Kellékszavatosság

10.1.1. Az Ügyfél Üzemeltető hibás teljesítése esetén Üzemeltetővel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. 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. A 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait az Ügyfél érvényesíteni már nem tudja.

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

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

10.1.4. Az Ügyfél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra Üzemeltető adott okot.

10.1.5. Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 60 napon belül közölni Üzemeltetővel.

10.1.6. Az Ügyfél közvetlenül Üzemeltetővel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

10.1.7. A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket Üzemeltetőtől vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben Üzemeltető csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ügyfél részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben Üzemeltető bizonyítani tudja, hogy a hiba oka az Ügyfélnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ügyfél által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

10.1.8. Ha az Ügyfél a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

10.2. Termékszavatosság

10.2.1. A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél – választása szerint – az 10.1. pontban meghatározott kellékszavatossági jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

10.2.3. Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.

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

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

10.2.6. Az Ügyfél termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Üzemeltető) szemben gyakorolhatja.

10.2.7. A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

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

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- 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.

10.2.9. A gyártónak, forgalmazónak (Üzemeltető) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

1. Felelősségi kérdések

11.1. A honlapon található információk jóhiszeműen, a rendeltetésszerű joggyakorlás alapelveinek megfelelően kerültek felhelyezésre, azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Üzemeltető felelősséget nem vállal.

11.2. Az Ügyfél a honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Üzemeltető felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegesért való felelősségen túlmenően nem vállal.

11.3. Üzemeltető kizár minden felelősséget a honlap használói (Ügyfelek) által tanúsított magatartásért. Az Ügyfél teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Üzemeltető minden esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

11.4. A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Üzemeltető felelősséget nem vállal.

11.5. Az Ügyfelek által a honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Üzemeltető jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Üzemeltető jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.

11.6. Az internet alapú szolgáltatások globális jellege miatt az Ügyfél elfogadja, hogy a honlap használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a honlap használatával összefüggő bármely tevékenység az Ügyfél államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag az Ügyfelet terheli a felelősség.

11.7. Amennyiben az Ügyfél a honlapon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni Üzemeltetőnek. Amennyiben Üzemeltető jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

1. Szerzői jogok

12.1. A honlap szerzői jogvédelem alatt áll. Üzemeltető a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a honlapon, valamint a honlapon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a honlap felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

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

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

1. Panaszok elintézése és jogérvényesítési lehetőségek

13.1. Panaszügyintézés

Az Ügyfél a termékkel vagy Üzemeltető tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Vásárlói ügyfélszolgálat:

Központi cím: 1103 Budapest Cserkesz utca 85.

Telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartás: Munkanapokon 8-14 óráig

Telefonszám: 061/431-9424,

Kapcsolattartó személy: Zimmermann László

https://food-pack.hu/fooldal/nyitva_tartas

Az Ügyfél a termékkel vagy a tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogást a jelen pont szerinti elérhetőségeken terjesztheti elő. A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt (üzletben, telephelyen) Üzemeltető azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor Üzemeltető a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt az Ügyfélnek átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt az Ügyfélnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt szóbeli panaszt Üzemeltető kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot Üzemeltető az Ügyféllel köteles közölni. Üzemeltető az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz az Ügyfélhez eljusson. Ha a panaszt Üzemeltető elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát Üzemeltető köteles öt évig megőrizni.

Üzemeltető az Ügyfél által előterjesztett kifogásokat jelen pontban megadott közvetlen elérhetőségeken, hétköznapokon, 9-16 óra között fogadja.

13.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben Üzemeltető és az Ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Üzemeltetővel való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ügyfél számára:

- Bejegyzés a vásárlók könyvébe. A vásárlók könyve Üzemeltető mindegyik üzletében elérhető. Az ide írt bejegyzésekre Üzemeltető 30 napon belül írásban válaszol.

- Panasztétel a területileg illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatóságánál. Amennyiben Ügyfél 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 Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, mint fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei:

Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.

Internetes elérhetőség: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/4535>

Telefon: 06-1-795-1700

Telefax: 06-1-795-0697

Békéltető testület. A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az Ügyfél eljárást kezdeményezhet Üzemeltető székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefon: 06 1 488 21 31

Telefax: 06 1 488 21 86

Bírószági 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 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

1. Záró rendelkezések

14.1. Szerződő felek kötelezettséget vállalnak, hogy a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsősorban kölcsönös tárgyalások és egyeztetések útján, konszenzus alapján kívánják rendezni. Abban a nem várt helyzetben, ha a jogvita rendezése békés úton ne megvalósítható, Felek - hatáskörtől függően – kikötik a Pesti Központi Kerületi Bíróság, illetve a Fővárosi Törvényszék illetékességét.

14.2. Felek a jogviták rendezése tekintetében kikötik a magyar jog alkalmazását, azzal, hogy magyar jogon kizárólag az anyagi jogszabályokat értik, a kollíziós szabályok a jogalkalmazás során nem vehetők figyelembe.

14.3. Üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy jelen ÁSZF-et a mindenkor hatályos magyar jogszabályokkal összhangban, bármikor, bármely módon és terjedelemben megváltoztassa. A változásokról előzetesen, azok hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal Ügyfeleket értesíteni, és a változásokat honlapon megjelenteti köteles megjelölve azt a dátumot, amikor ezek a változások érvénybe lépnek.

14.4. Szerződés csak konszenzussal, a Felek közös és egybehangzó akaratnyilvánítása alapján módosítható vagy egészíthető ki.

14.5. Szerződő felek kötelezettséget vállalnak, hogy a kölcsönös együttműködés során szerzett információkat nem adják tovább harmadik személynek.

14.6. Üzemeltető kifejezetten kötelezi magát, hogy Ügyfelek adatainak kezelése és tárolása során betart minden hatályos jogszabályt, és adatkezelése az Adatkezelési nyilatkozat és tájékoztatóval összhangban zajlik.

14.7. Az Ügyfél kifejezetten úgy nyilatkozik, hogy a Szerződés megkötése előtt az ÁSZF-et és az Adatkezelési nyilatkozat és tájékoztatót megismerte, azok rendelkezéseit megértette és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

14.8. Abban az esetben, ha a Szerződés és/vagy az ÁSZF valamely rendelkezése részben vagy egészben érvénytelenné, hatálytalaná vagy végrehajthatatlanná válik, ez nem érinti a többi rendelkezés hatályosságát és érvényességét és végrehajthatóságát. Szerződő felek kötelezik magukat, hogy az ilyen hatálytalan, érvénytelen vagy nem teljesíthető rendelkezést haladéktalanul olyan klauzulával pótolják, amely megfelel a hatályos jogszabályoknak, értelmében és céljában az érvénytelen vagy hatálytalan rendelkezésnek megfelel, vagy ahhoz legközelebb áll.

14.9. A Szerződés egyes, egyedileg megtárgyalt rendelkezései előnyben részesülnek az ÁSZF rendelkezéseivel szemben.