

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Érvényes:2019.04.17-től visszavonásig.

A webáruház oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével elfogadja az ELECTROCOOL MAGYARORSZÁG Kft. Általános Szerződési Feltételeit, továbbá adatkezelési elveit.

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni a www.greeshop.hu webáruháznak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal.

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

Készlethiány bármely termék esetén előfordulhat, kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén az adott termék után!

Az internetes oldalunkon szereplő termékek, képek és árak nem minősülnek ajánlattételnek, csupán tájékoztató jellegűek, a termékek képei tájékoztató jellegűek, eltérhetnek a valóságtól. Az árváltozás jogát fenntartjuk! Kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén!

A www.greeshop.hu üzemeltetőjének adatai:

Cégnév: ELECTROCOOL MAGYARORSZÁG Kft.

Székhely: 4030 Debrecen, Rigó utca 93.

Céggjegyzékszám: 09-09-014481

Adószám: 14199141-2-09

Kibocsátó cégbíróság, okmányiroda: Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal
Okmányiroda

Szerződés nyelve: magyar

Elektronikus elérhetőség: ertekesites@electrocool.eu

www.greeshop.hu

Telefonos elérhetőség: +36-30/8-111-000

Tárhely-szolgáltató adatai (megrendelésekkel kapcsolatban nem tud segíteni):

ELME-PROJEKT Oktatási és Szolgáltató Kft.
4031 Debrecen, Tózsér u. 5/B Fsz. 2. (telephely)
<http://www.elmeprojekt.hu/>
info@elmeprojekt.hu
06 70 622 3222

Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A www.greeshop.hu oldalon megjelenített termékek kizárólag online, házhoz szállítással rendelhetőek meg.

Készlethiány bármely termék esetén előfordulhat, kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén az adott termék után!

Az internetes oldalunkon szereplő termékek, képek és árak nem minősülnek ajánlattételnek, csupán tájékoztató jellegűek, a termékek képei tájékoztató jellegűek, eltérhetnek a valóságtól. Az árváltozás jogát fenntartjuk! Kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén!

A kínált termékek az alábbiak szerint kategorizálhatóak

Lakossági klímaberendezések

Multisplit klímaberendezések

Ipari klímaberendezések

Mobil, Ablak klímaberendezések

Egyéb klímaberendezések, kiegészítők

Hőszivattyúk

Rendelési információ

A vásárlás regisztrációval és anélkül is lehetséges.

A megrendelési oldalon megadott adatokkal lehet a kívánt terméket megrendelni. Az oldal a következő vásárláskor megjegyzi az első vásárlás alkalmával megadott adatokat, így azok megadása újból már nem szükségesek.

A megrendelés beérkezésétől számított 24 órán belül elektronikus visszaigazolást kap a Megrendelő a termék megrendelésével kapcsolatban. Ha ezen időintervallumon belül nem kapna elektronikus tájékoztatást, kérjük, lépjen kapcsolatba velünk a +36-30/8-111-000-os telefonszámon, ahol a rendelésével kapcsolatosan további felvilágosítást kaphat.

Készlethiány bármely termék esetén előfordulhat, kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén az adott termék után!

Az internetes oldalunkon szereplő termékek, képek és árak nem minősülnek ajánlattételnek, csupán tájékoztató jellegűek, a termékek képei tájékoztató jellegűek, eltérhetnek a valóságtól. Az árváltozás jogát fenntartjuk! Kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén!

A megrendelés feldolgozása

A megrendelések feldolgozása csak munkanapokon történik 15:30-ig.

A megrendelés beérkezésétől számított 24 órán belül elektronikus visszaigazolást kap a Megrendelő a termék megrendelésével kapcsolatban. Ha ezen időintervallumon belül nem kapna elektronikus tájékoztatást, kérjük, lépjen kapcsolatba velünk a +36-30/8-111-000-os telefonszámon, ahol a rendelésével kapcsolatosan további felvilágosítást kaphat.

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

Ügyfélszolgálatunk minden esetben telefonon és a regisztrációnál megadott e-mail címen is visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelést.

A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészében. Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor!

Klímát szeretne vásárolni, mi az első lépés?

1. Az első lépés az lenne, hogy egy időpontot kell egyeztetni felmérésre. Ez gyakorlatilag egy helyszíni szemle, amely során cégünk ötletet ad Önnek, hogy hogyan nézne ki a kivitelezés és minden felmerülő kérdésre választ kap. Általában itt dől el az, hogy hova kerül majd a kültéri és a beltéri egység, hova vezetjük a kondenzvizet, honnan vezetünk áramot a berendezésbe. A felmérés teljesen ingyenes és semmilyen kööttséggel nem jár.

2. A második lépés az, hogy a felmérést követően (maximum 24 órán belül) elkészül egy részletes árajánlat, amit megküldenek e-mailben. Külön tételként fog szerepelni minden, a készülék, a munkadíj, a további opcionális tételek pl. vezetékes távirányító.

3. Ha valamelyik árajánlat szimpatikus (általában több készülékre is készül ajánlat) akkor e-mailben meg is rendelhető. Ha a megrendelés beérkezett, a greeshop.hu szakemberei telefonon keresik meg Önt, hogy leegyeztethető legyen a szerelés időpontja és rögzíthetőek legyenek a számlázási adatok.

Rendelés menete

1. Helyezze a kiválasztott terméket vagy szolgáltatást a kosárba.
2. Amennyiben szeretne további termékeket a kosárba helyezni, nyomja meg a „Vissza” gombot. Ha nem szeretne további termékeket vagy szolgáltatásokat vásárolni, ellenőrizze a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés” gombra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség megadását követően automatikusan frissül a kosár tartalma, ha ez mégsem történne meg, válassza a „kosár frissítése” gombot.
3. Megrendelés.
4. Szállítási/Számlázási adatok megadás.
5. Az adatok megadását követően a „Megrendelés” gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével. (Pl: a megrendelt termék, vagy szolgáltatás színével, kiszállítással kapcsolatosan). Itt még ki kell választania a fizetési módot is (ez lehet előre utalás vagy fizetés kézhezvételnél készpénzben.). Valamint azt is, hogy kéri-e a Greeshop általi felszerelést vagy egyéb szolgáltatóval szeretné ezt elvégeztetni.

Ebben az esetben kérjük, küldje el részünkre a partner által kiállított beüzemelési jóváhagyó nyilatkozatot email címünkre, a vásárlás véglegesítésénél látható rendelési azonosító számmal. Ezen dokumentum nélkül a klímavédelmi törvény értelmében, nem tudjuk elfogadni vásárlását!

A bizonylatokat erre a címre várjuk: ertesites@electrocool.eu

6. E-mail-ben a megrendelésével kapcsolatosan visszaigazolást kap.
7. A beérkezett megrendelését telefonon minden esetben visszaigazoljuk, illetve egyeztetjük az adatokat!

Rendszerünk 24 órán belül visszaigazolja az Ön rendelését, így ha ezen időintervallumon belül nem kapna elektronikus tájékoztatást, kérjük, lépjen kapcsolatba velünk a +36-30/8-111-000-os telefonszámon, ahol a rendelésével kapcsolatosan további felvilágosítást kaphat.

FIGYELEM! A megrendelésben feltüntetett árak nem tartalmazzák a beüzemelési árakat, ezek igény esetén külön költséget képeznek. A beüzemelés szolgáltatás ára egyedi árajánlat alapján kerül megállapításra. Kérjen árajánlatot telefonon a +36-30/8-111-000-os telefonszámon!

Készlethiány bármely termék esetén előfordulhat, kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén az adott termék után!

Az internetes oldalunkon szereplő termékek, képek és árak nem minősülnek ajánlattételnek, csupán tájékoztató jellegűek, a termékek képei tájékoztató jellegűek, eltérhetnek a valóságtól. Az árváltozás jogát fenntartjuk! Kérjük, érdeklődjön elérhetőségeink valamelyikén!

A www.greeshop.hu oldal webáruházában az alábbi fizetési móddal lehet fizetni:

- Fizetés kézhez vételekor készpénzben
- Előre utalás (Bankszámla szám: 10702064-70866625-51100005 CIB Bank)

Kiszállítási díjak:

Kiszállítási díjak Magyarország egész területére			
	I.ZÓNA	II.ZÓNA	III.ZÓNA
	1000-1999; 2300-2399; 4000-4099; 4400-4499	2000-2299; 2400-2999; 4100-4399; 4500-4999	3000-3999; 5000-9999
40 kg-ig	3441	4665	5035
50 kg-ig	3837	5123	5534
60 kg-ig	4135	5524	5957
70 kg-ig	4921	6122	6609
80 kg-ig	5814	7130	7722
90 kg-ig	6360	7676	8316
100 kg-ig	7158	8474	9192
150 kg-ig	8385	11590	12566
200 kg-ig	9495	13848	15081
250 kg-ig	11044	15811	17154
300 kg-ig	14298	20791	22678
300 kg felett	egyedi megállapodás	egyedi megállapodás	egyedi megállapodás
Futamidő	48 h	48 h	48 h

Csomagját a futárszolgálat munkatársai fogják kiszállítani Önnek.

Figyelem !!! Rendelni csak és kizárólag akkor tud ha:

A klímaberendezés vásárlásához szükséges klíma telepítését végző cég által kiadott telepítési tanúsítvány érvényes telepítési tanúsítvány vonalkóddal. Ellenkező esetben nem áll módunkban berendezést eladni.

Bővebben itt olvashat róla: <https://nemzetiklimavedelmihatosag.kormany.hu/>

Abban az esetben ha van érvényes jogosultsága amit itt tud ellenőrizni: <https://nemzetiklimavedelmihatosag.kormany.hu/ellenor2.php> úgy tudunk biztosítani klímaberendezést Bélyegző és cégkivonat bemutatása után.

Garancia, szavatosság

3 év teljes körű és további 2 (összesen 5) év a kompresszorra. Feltétele: évi 2 karbantartás.

Az általunk forgalmazott termékekhez tehát a garanciát, a gyártók magyarországi importőrei biztosítják Önnek. Így Ön élvezheti a szervizháttér biztonságát és a terméktámogatásokat. Csak ez a fajta garancia biztosítja, hogy szükség esetén, készülékét a lehető legrövidebb időn belül szakszerűen megjavítsák vagy tudjuk újra cserélni, ha a szakszerviz úgy dönt!

A vonatkozó jogszabályok értelmében minden általunk forgalmazott új termékre minimum 12 hónap jótállás kötelező. Az ennél hosszabb jótállási időt az érintett termékeknél külön jelöljük! A jótállási idő kezdete a számla és a jótállási jegy dátuma.

A fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően a termékek 72 órán belül észlelt meghibásodása esetén a meghibásodott termék cseréjére kötelezett a gyártó.

Jótállási igény az alább felsorolt iratok együttes bemutatásával érvényesíthető:

- A termék teljes gyári csomagolása minden gyári kiegészítővel
- A nyugta vagy számla egy példánya
- A cégünk által kiállított jótállási jegy
- A termékhez gyárilag mellékelt GYÁRI GARANCIA JEGY

Ezek részleges vagy teljes hiánya esetén nem tudjuk a jótállási igényt elfogadni!

A garanciális problémával cégünknek behozott készülékeket továbbítjuk a cégünknek garanciális háttérrel biztosító vonatkozó beszállítónkhoz, aki intézkedik ezek mielőbbi javíttatásáról a vonatkozó jogszabályok betartása mellett. A garanciális javítások, átvizsgálások átfutási ideje jellemzően 1-2 hét, de a szervizek fenntartják a jogot arra, hogy ez az időtartam indokolt esetben hosszabb is lehet.

A 72 órás csere csak azokra a termékekre vonatkozik, amelyek meghibásodása rendeltetésszerű használat során történt. A nem rendeltetésszerű használatból fakadó meghibásodások (pl. leesés következtében összetört, beázott, ráléptek, stb.) cseréjének elkerülése miatt a gyártók, forgalmazók csak a hivatalos szerviz szakvélemény alapján vállalják a 72 órás cserét. Ennek megfelelően a további teendők a termék 72 órán belüli meghibásodása esetén:

Az észlelt meghibásodást be kell jelenteni a forgalmazó (eladó), gyártó/ importőr telefon számán vagy a központi szakszervizénél (bővebb információ telefonszám a termékhez mellékelt garancia levélben van). Ha a szerviz kivizsgálása alapján a bejelentés jogos, a gyártó vállalja a termék azonnali cseréjét.

Amennyiben egyértelmű, hogy rendeltetésszerű használat következtében történt a 72 órán belüli meghibásodás akkor természetesen azonnali cserét biztosítunk.

Amennyiben nem egyértelmű a rendeltetésszerű használat, akkor Webáruházunk is csak a hivatalos szakszerviz szakvéleményének ismeretében vállalja a meghibásodott termék 72 órán belüli meghibásodás cseréjét.

A termék meghibásodása esetén a csomagolásban lévő, vagy a számlával együtt Önnek átadott garanciajegy tájékoztatásának megfelelően kell eljárni.

Portósan küldött csomagokat nem vesz át Webáruházunk, azt minden esetben visszaküldi a feladónak!

A garanciális visszajuttatás költségeit minden esetben a vásárló állja. Természetesen, ha a visszajuttatást követően kiderül, hogy anyaghibáról, vagy a garanciális feltételek alá eső problémáról van szó, akkor a webáruház utólag megtéríti a szállítás költségét.

Harmadik fél által javított, vagy szakszerűtlen kezelésből, beállításból és a garanciális feltételek alá nem eső problémák esetén a szállítás költségét nincs módunkban megtéríteni.

Amennyiben a szavatossági, vagy jótállási idő valamely terméknel nem került feltüntetésre, úgy annak jótállási vagy szavatossági ideje iránt érdeklődjön telefonon, az ügyfélszolgálaton.

Beszerezési, karbantartási információk

Klíma alapszerelés 2 méterig: 60.000 Ft +áfa= 76.200 Ft bruttó

Klíma alapszerelésen felüli csövezés: 6.000 Ft +áfa /méter

Klíma előcsövezés: 7.500 Ft +áfa /méter

Klíma beüzemelése meglévő előcsövezésre: 35.000 Ft +áfa

Klíma beltéri bontás: 10.000 Ft +áfa-tól

Klíma kültéri bontás: 15.000 Ft +áfa-tól

Kültéri és beltéri bontás: 18.000 Ft +áfa-tól

Karbantartás

Amennyiben a hiba javításához alkatrészt kell cserélni, előfordulhat, hogy 1-2 hetet várakozik az alkatrésze. Ráadásul az igazi veszélyt a klíma szűrőiben és főleg a cseppvíztálcában megtelepedő baktériumok, gombák, pollenek és por jelentik. Klíma tisztítás esetén Budapest területén a kiszállás ingyenes!

Kellékszavatosság (forrás: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu>)

A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Az adásvételi szerződésekben az eladói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).

Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben. (A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából releváns körülmény.) - forrás: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/146>

A szavatossági jogok sorrendje

Akár szavatosságra, akár jótállásra „hivatkozik” is a vevő hibás teljesítés esetén, őt az új Ptk. 6:159. § (2) bekezdése rendelkezése alapján négyféle ún. szavatossági jog illeti meg: a kijavítás / a kicserélés / az árleszállítás / a vételár-visszatérítési igény(ún. elállás). Tehát kiemelten fontos, hogy kellékszavatossággal kapcsolatos, valamint a kötelező jótállás hatálya alá tartozó termék esetén felmerülő minőségi kifogás alkalmával is ugyanez a négyféle jogosultság illeti meg a fogyasztót.

Az új Ptk. szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az új Ptk. is tartalmazza azt a szabályt, miszerint jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A törvény rögzíti, hogy a kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Ki viseli a költségeket?

Az új Ptk. 6:166. §-a szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet - tehát a vállalkozást - terhelik. Kivétel az az eset, ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Milyen határidőn belül reklamálhatunk?

Az új Ptk. főszabálya szerint a jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén azonban a szavatossági idő hosszabb: a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan, a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított öt év alatt évül el.

Fontos szabály, hogy nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

Melyek azok az esetek, amikor az eladót nem terheli szavatossági kötelezettség?

Az új Ptk. 6:157. § (1) bekezdésében meghatározott rendelkezések tartalmazzák a szavatossági felelősség alóli mentesülés eseteit, miszerint a mentesülésre két esetben kerülhet sor:

- ha a hibát a jogosult a szerződéskötés időpontjában ismerte;
- ha a hibát a jogosultnak a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fontos, hogy az eladónak csakis a vevő által ismert hiba vonatkozásában nincs kellékszavatossági felelőssége – és csak az ilyen jellegű hibákra mondják jogszerűen az eladók, hogy ezekre nincs szavatosság (és nem lehet emiatt a terméket pl. kicseréltetni).

A kereskedők gyakran megkísérlik a hibás teljesítésért való felelősséget jogellenesen kizárni azzal a hivatkozással, hogy az akciós vagy leértékelt árura - mint egészre - nem jár szavatosság, illetőleg garancia. A vonatkozó jogi előírások alapján azonban leértékelt (akciós) termékkel kapcsolatban is van helye minőségi kifogásnak a termék azon részére vonatkozóan, amely nem volt hibás, vagy hibás volt, de erről a fogyasztó nem tud(hat)ott.

Amennyiben utóbb a vevő a tájékoztatás körén kívül eső hiba miatt viszi vissza a terméket a boltba, úgy kifogását intézni kell, és jogszerűtlen elutasítani az igényét arra hivatkozással, hogy „leértékelt árura nincs szavatosság”. Példa: ha a mázsérülés miatt leértékelt agyagcserepet annak szétmállása miatt viszi vissza a vevő, úgy kifogását intézni kell, és a szétmállás miatt – amely olyan hiba, ami a rendeltetésszerű használatot kizárja - megilletik őt a szavatossági jogok.

Természetesen nincsen akadálya annak, hogy a kereskedő kizárja felelősségét a termék esztétikai hibája miatt, de amennyiben az ilyen esztétikai sérülés miatt akciósan (leértékelve) vásárolt új számítógép valamelyik részegysége a rendeltetésszerű használat során tönkremegy,

úgy a fogyasztó emiatti minőségi kifogását alapozhatja a Ptk-ra vagy a kötelező jótállásra, függetlenül attól, hogy az esztétikai sérülés miatt leértékelt áron vásárolta a gépet.

Ki mikor mit bizonyít?

Lényeges különbség van a bizonyítási kötelezettség terén a két jogintézmény között. A jótállás körében - a jótállás mindkét fajtájának teljes időtartama alatt - a jótállásra kötelezett (az eladó) csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (tehát például a vevő általi nem rendeltetésszerű használat miatt) keletkezett.

Ezzel szemben a szavatosság körében fő szabály szerint a vásárló köteles bizonyítani „igazát”, vagyis azt, hogy a hiba oka már a vásárláskor megvolt a termékben és a hibát nem a vevői rendeltetésellenes használat okozta. Szavatosságnál azonban fontos, a fogyasztói szerződésekre irányadó - és a fő szabály alól kivételt képező – szabály, miszerint a teljesítéstől számított 6 hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell (úgy kell tekinteni), hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ennek értelmében az első hat hónapban jelentkező kellékhiany miatti felelősség alól az eladó fél csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy az eladáskor a termék hibátlan volt, tehát a hiba oka a teljesítés után, a termék nem rendeltetésszerű használata miatt keletkezett.

Tehát a jótállás teljes időtartama és a szavatossági idő első 6 hónapja alatt egyaránt a kötelezettet (az eladót) terheli a bizonyítás, azaz csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Kiemelendő azonban, hogy csakis a Ptk. szerinti fogyasztói szerződésekre áll ez a vélelem szavatosság esetén, így a Ptk. alapján fogyasztónak nem minősülő vevőre nem vonatkozik ez a szabály. Ahhoz ugyanis, hogy a teljesítést követő 6 hónapon belül felismert hiba esetén a fogyasztónak nem minősülő vevő sikeresen érvényesíthesse a szavatossági jogait, bizonyítania kell, hogy a hiba oka már a teljesítéskor megvolt.

Kivétel a kivétel alól, vagyis nem irányadó a hivatkozott vélelem, tehát bizonyítás terheli mégis a fogyasztót a szavatosság első 6 hónapjában is, amennyiben a vélelem a dolog természetével, vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Minőségi kifogások kezelése

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

Panasz esetén

Az Ügyfél, az ELECTROCOOL MAGYARORSZÁG Kft. által nyújtott szolgáltatással kapcsolatosan bármikor panasszal élhet. A panaszát az alábbi elérhetőségeken juttathatja el Ferencz Kálmán számára.

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei a következők:

Telefonszám: +36-30/8-111-000

E-mail: ertesites@electrocool.eu

A panaszokat Ferencz Kálmán minden esetben elbírálja és megteszi a szükséges lépéseket a panaszok kezelésére. A panaszok beérkezéstől számított 14 munkanapon belül elbírálásra és orvoslásra kerülnek.

Az Ügyfél által bejelentett panaszokat a beérkezés módjától függően Ferencz Kálmán a vizsgálat eredményéről értesítést küld.

Online vitarendezés

Online fogyasztói jogviták pártatlan, hatékony és bíróságon kívüli rendezése az alábbi linkre kattintva online módon rendezhető:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Adatkezelés

A webáruház használata során az ELECTROCOOL MAGYARORSZÁG Kft. részére rendelkezésére bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeli, és nem adja ki további fél számára, kivéve abban az esetben, amennyiben az a [alvállalkozó, vagy futár cég pontos neve] alvállalkozója.

A webáruház böngészése folyamán technikai információk kerülnek rögzítése statisztikai célokból. (IP cím, látogatás időtartama, stb).

Ezen adatokat az ELECTROCOOL MAGYARORSZÁG Kft. kizárólag jogilag hitelesen indokolt, és alátámasztott esetben adja át a hatóságok részére. A szolgáltatás igénybevételéhez cookie-k engedélyezése szükséges. Amennyiben nem szeretné, engedélyezni a cookie-k használatát, letilthatja a böngészője beállításában. Cookie-k tiltása esetén a szolgáltatás bizonyos elemei csak részben, vagy egyáltalán nem használhatóak. A cookie egy olyan fájl, amelyet a szerver küld a felhasználó böngészőjének, és amelyet a felhasználó számítógépe tárol. A cookie-ban személyes adat nem kerül tárolásra.

A megrendelés folyamán rögzített adatokat az ELECTROCOOL MAGYARORSZÁG Kft. megrendelés teljesítéséhez használja fel. Az egyes informatikai rendszerek által, a webáruház oldalain leadott megrendelésből készült számla adatai a rendelés leadása folyamán megadott adatokkal rögzítésre, és tárolásra kerülnek a hatályos számviteli törvényben meghatározott időszakokra. A webáruház böngészése folyamán biztosított hírlevél feliratkozás során megadott adatokat az ELECTROCOOL MAGYARORSZÁG Kft. bizalmasan kezeli, leiratkozás lehetősége minden kiküldött hírlevél alján biztosított, továbbá kérhető a megadott elérhetőségek valamelyikén.

Adatai törlését, módosítását bármikor kérheti írásban az ertekesites@electrocool.eu e-mail címen. Vagy bejelentkezés után a fiókom menüpontban legalul van egy Felhasználói fiókom megszüntetése opció, mellyel a teljes felhasználói fiók törölhető.

FIGYELEM! Ez után már nem lehet hozzáférni a vásárlások előzményéhez sem! Visszaállításra nincs lehetőség!

A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999 (II.5.) Kormányrendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv. rendelkezései az irányadók.

Elállási, visszatartási és felmondási jog

(forrás: <http://magyarefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/internetes-vasarlas/elallasi-jog.html>)

Fogyasztóként meggondolhatjuk magunkat és visszaléphetünk a vásárlástól az interneten rendelt termék átvétele után?

Igen, a fogyasztó és vállalkozási közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján úgynevezett elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illet meg bennünket internetes vásárlás esetén, és e jogot néhány kivételtől eltekintve minden esetben gyakorolhatjuk.

Mi az az elállási jog?

Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük a kereskedőtől az általunk kifizetett összeg visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására és kipróbálására, továbbá, hogy kizárólag az eladó által egyoldalúan meghatározott információkra támaszkodhatunk a vásárlás előtt.

Határon átnyúló vásárlás esetén is megillet minket az elállási jog?

Igen, amennyiben az Európai Unió bármely tagállamából vásárolunk, az uniós jogharmonizáció eredményeképpen egységesen megillet minket az elállási jog. Lényeges tudni, hogy 2011-ben került elfogadásra a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelv, melynek egyik legjelentősebb újítása, hogy a korábban előírt 7 naptári napról az Európai Unióban egységesen 14 naptári napra növekedett az elállási jog határideje. Ennek megfelelően tehát a már említett 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet is 14 naptári napban határozza meg a fogyasztót megillető elállási jog határidejét.

Kell-e indokolnunk a szerződéstől való elállásunkat?

Nem, a szerződéstől való elállásunk esetén nem vagyunk kötelesek a kereskedő kérésére magyarázatot adni az elállás okára. Tehát a szerződésnek megfelelő, hibátlanul működő és a rendeltetésszerű használatra alkalmas, illetve az egyszerűen „nem tetsző” termékek esetén is gyakorolhatjuk elállási jogunkat. Természetesen az esetek többségében az elállásra az adhat okot, hogy a kiszállított termék mégsem olyan, mint amilyennek a honlapon közölt leírás alapján elképzeltük, vagy bármilyen okból nem felel meg az elvárásainknak. Fontos jogszabályi garancia, hogy az eladó elállási jogunk gyakorlását nem kötheti semmilyen korlátozó feltételhez.

Mely időponttól gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

Termék (például könyv, elektronikai cikkek stb.) megrendelése esetén a termék átvételétől (több termék rendelése vagy több darabból álló termék esetében az utolsó termék/darab átvételétől), míg szolgáltatás igénybevétele (például interneten közzétett apróhirdetés, interneten megrendelt kábeltelevízió előfizetés) esetén a szerződéskötés után kezdődik az elállási határidő.

Milyen időtartamon belül gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

A termék átvételétől és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésének napjától számított 14 naptári napon belül élhetünk elállási jogunkkal. Az általános szabályok szerint a 14 napos határidőbe a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötés napja nem számít bele.

Lássunk egy példát: Ha a terméket a futárcég egy csütörtöki napon szállítja ki részünkre, a 14 naptári napos elállási határidő a pénteki napon kezdődik. A szombat és vasárnap is naptári nap, ezért az elállási határidőbe ezeket a napokat is bele kell számolnunk. Mindezek alapján a 14 napos a határidő csak kiszállítást követező hét után következő hét csütörtökjén, 24 órakor jár le.

Természetesen a 14 napos határidő alatt bármikor elállhatunk a szerződéstől, de a jóhiszeműség és a tisztesség általános követelménye szerint a termék átvételét követően, annak felpróbálása, kipróbálása, megvizsgálása és a rendeltetésszerű használatra való alkalmasságáról történő megbizonyosodás után haladéktalanul döntsünk a termék megtartásáról vagy esetleges visszaküldéséről. Ha nem így járunk el, meg kell fizetnünk az okozott értékcsökkenést.

Meghosszabbodhat-e az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő?

Igen, meghatározott esetekben. Amennyiben ugyanis a vállalkozás nem tesz eleget az elállási joggal kapcsolatos előzetes tájékoztatási kötelezettségének, azaz nem tájékoztatja a fogyasztót az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről, valamint az elállási nyilatkozatminta használatának lehetőségéről, akkor az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. Amennyiben a vállalkozás a 14 napos elállási határidő lejártát követő 12

hónapon belül megadja a fogyasztónak az említett tájékoztatást, akkor az elállási határidő az e tájékoztatás közlésétől számított tizennegyedik napon jár le.

A 14 napos időtartamon belül meg is kell érkeznie a visszaküldött terméknek az eladóhoz?

A terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell küldenünk, ugyanakkor a 14 napos határidő nem jelenti azt, hogy a visszaküldött terméknek 14 napon belül meg is kell érkeznie az eladóhoz, hanem elegendő, ha a 14 napos időtartamon belül kifejezzük elállási szándékunkat az eladó felé.

Milyen módon tudjuk igazolni a termék átvételének a napját?

A termék átvételének napját elsősorban a termékhez mellékelt számlán (nyugtán) szereplő teljesítési időpont alapján tudjuk igazolni az eladó felé. Előfordulhat, ezért figyeljünk arra, hogy a termék tényleges átvételének a napja későbbi, mint a számlán feltüntetett teljesítési időpont, ezért az elállásra rendelkezésre álló 14 napos időtartam akár néhány nappal meg is rövidülhet. Sajnos a kisebb webáruházak sok esetben még számlát (nyugtát) sem mellékelnek a termékhez, ezért célszerű – amennyiben van rá mód– a termék átvételekor az átvételi elismervényről egy másolatot kérni, vagy arra a futárral vagy a postai alkalmazottal az átvétel tényleges napját ráíratatni.

Kipróbálhatjuk-e, használhatjuk-e a terméket az elállási határidő alatt?

Természetesen igen, hiszen pontosan ez az elállási jog lényege, hogy a 14 napos határidő alatt megbizonyosodhassunk arról, hogy a termék alkalmas a rendeltetésszerű használatra és megfelel az egyéni használati céljaink teljesítésére, tehát a csomagolás felbontása és a termék kipróbálása nem vezet az elállási jogunk elvesztéséhez (kivéve zárt csomagolású egészségvédelmi, higiéniai termékek, hang-, képfelvétel, valamint számítógépes szoftver esetében). Amint azonban eldöntöttük, hogy nincsen szükségünk a termékre, ezt követően már ne használjuk, óvjuk meg állapotát, hogy minél jobb állapotban tudjuk azt a kereskedőnek visszajuttatni, ugyanis a termék tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékű kipróbálást meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk az eladó felé, és azt meg kell térítenünk részére, kivéve, ha az eladó az erre vonatkozó kötelezettségünkről elmulasztotta tájékoztatni a fogyasztót.

Milyen formában kell közölnünk a szerződéstől való elállásunkat az eladóval?

Elállási szándékunkat szóban (telefonon), postai úton (célszerű tértivevényes levélben), e-mailben, valamint a vonatkozó Korm. rendelet mellékletében szereplő nyilatkozatminta felhasználásával is kifejezésre juttathatjuk, akkor is, ha a kereskedő az elállási jog gyakorlásának valamelyik formáját a honlapon közzétett általános szerződési feltételekben kizárja. Amennyiben a vállalkozás lehetővé teszi számunkra, hogy az elállási szándékunkat a honlapján keresztül is bejelenthetjük (pl. online bejelentő nyomtatvány segítségével), akkor ebben az esetben a vállalkozás köteles tartós adathordozón (pl. e-mail útján) haladéktalanul visszaigazolni a nyilatkozatunk megérkezését. Az utólagos bizonyíthatóság érdekében javasolt, hogy elállási nyilatkozatunkat elsősorban az eladónak a webáruház honlapján közzétett e-mail címére küldjük el. Természetesen, amennyiben a vállalkozás rendelkezik üzlethelyiséggel vagy

vevőszolgálattal, elállási nyilatkozatunkat személyesen is átadhatjuk és az eladóval igazolt módon átvethetjük. Az elállási nyilatkozatunkban mindenképpen utaljunk arra, hogy a hatályos jogszabályok által biztosított, az internetes kereskedelemben is irányadó indokolás nélküli elállási jogunkat (és nem például a hibás teljesítéssel összefüggő szavatossági vagy jótállási jogainkat) gyakoroljuk.

Elállásunk esetén mikor célszerű a terméket a kereskedő részére személyesen vagy postai úton visszajuttatni?

Amennyiben elálltunk a szerződéstől, akkor kötelesek vagyunk a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés akkor minősül határidőben teljesítettnek, ha a terméket a határidő lejártá előtt küldjük vissza. Fontos tudni, hogy kétség esetén minket terhel annak bizonyítása, hogy az elállási jogunkat határidőben bejelentettük.

Követelheti-e az eladó elállásunk esetén, hogy a terméket az eredeti csomagolásban és az eredeti okmányokkal (számlával) együtt küldjük vissza?

Nem, ilyen feltételektől nem teheti függővé az eladó az elállási jogunk gyakorlásának elfogadását, de javasoljuk, hogy a termék csomagolását óvatosan bontsuk fel és azt őrizzük meg a számlával és egyéb okmányokkal (például a jótállási jeggyel) együtt az elállási határidő lejártáig.

Milyen következményekkel jár a szerződéstől való elállás?

Elállás esetén, az interneten megkötött szerződés a szerződéskötés napjára visszamenőleg kerül megszüntetésre, ezért olyan helyzetet kell teremteni, mintha a fogyasztó meg sem rendelte volna a terméket az online shopban. Ez azt is jelenti, hogy a fogyasztó köteles a terméket saját költségén visszajuttatni az eladó részére, kivéve, ha az eladó vállalta e költség viselését, az eladó pedig köteles haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is, visszatéríteni. Amennyiben azonban a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő, drágább kiszállítási módot (pl: expressz kiszállítás) választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltséget.

Hogyan történik a fogyasztónak visszajáró összeg kifizetése?

A vállalkozás a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon köteles visszafizetni az összeget, kivéve, ha a fogyasztó kifejezetten beleegyezett abba, hogy a

visszatérítéshez a vállalkozás más fizetési módot alkalmazzon. Fontos azonban tudni, ebből adódóan a fogyasztót semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Milyen költségeket kell a fogyasztónak viselnie a szerződéstől való elállásakor?

A hivatkozott rendelet egyértelműen úgy rendelkezik, hogy a fogyasztó elállásával összefüggésben kizárólag a termék eladó részére történő visszaküldésének költségeit köteles viselni (kivéve, ha az eladó vállalta e költség viselését), ezért a terméket nem adhatjuk fel utánvétellel vagy portóval. Az eladó az elállás miatt sem kötbérfizetési kötelezettséget, sem bármilyen pénzbeli büntetést nem róhat a fogyasztóra. Ezzel összefüggésben a termék ingyenes kiszállításának díját sem lehet utólag a fogyasztóra terhelni. Továbbá a fentiekben kifejtettel összhangban a termék tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértékű kipróbálást meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk az eladó felé, és azt meg kell térítenünk részére, kivéve, ha az eladó az erre vonatkozó kötelezettségünkről elmulasztotta tájékoztatni minket.

Érdemes tudni, hogy nem vagyunk kötelesek kifizetni a visszaküldés költségét, amennyiben a vállalkozás a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatott bennünket arról, hogy az elállási jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét nekünk kell viselnünk, és a vállalkozás nem is vállalta e költség viselését, továbbá a termék postai küldeményként nem küldhető vissza.

Mi az a visszatartási jog?

Termék vásárlására irányuló szerződésnél a fogyasztó elállása esetében a vállalkozás mindaddig visszatarthatja a fogyasztónak visszatérítendő összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta a vállalkozás felé, hogy a terméket visszaküldte. Javasolt tehát a termék visszaküldését igazoló dokumentum másolatát haladéktalanul megküldeni a vállalkozás részére, annak érdekében, hogy a vállalkozás minél gyorsabban intézkedjen a termékért fizetett összeg visszatérítéséről.

Mikor nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga?

A vállalkozás akkor nem tarthatja vissza a fogyasztó részére visszafizetendő összeget, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza, azaz a termék visszaküldéséről nem a fogyasztónak kell gondoskodnia.

Minden internetes szerződés esetén megilleti a fogyasztót az elállási jog?

Nem, mivel a rendelet tételesen és teljes körűen felsorolja azokat az esetköröket, amikor nem gondolhatjuk meg magunkat a termék átvétele vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés után. Feltétlenül tudnunk kell azokról az esetekről, amikor nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, hogy a vásárlási döntésünk előtt ezt a körülményt is mérlegelhessük.

Az online kereskedő meghatározhat-e a rendelet szabályaitól eltérő, a fogyasztóra nézve hátrányosabb szerződési feltételeket?

Nem, mivel a rendelet szabályaitól csak a fogyasztóra nézve előnyösebb, kedvezőbb módon lehet eltérni, például 14 napnál hosszabb elállási határidő biztosításával. Emellett az eladó biztosíthatja az elállási jogot olyan termékekre is, amelyek esetén egyébként a rendelet kizárja a fogyasztó szerződéstől való visszalépését.

Mi lesz a sorsa a fogyasztási kölcsönszerződésnek a szerződéstől való elállás esetén?

A fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (Fhtv.) 22. § (1) bekezdésének rendelkezése szerint a fogyasztó - az Európai Unió kötelező jogi aktusának átültetése céljából elfogadott - jogszabályi rendelkezésen alapuló elállási jogának gyakorlása egy termék értékesítésére vagy szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés tekintetében a kapcsolt hitelszerződést is felbontja. Ebből adódóan a 2011/83/EK irányelvnek való megfelelést szolgáló, a rendelet szerinti 14 napon belül a fogyasztó által megtett elállási nyilatkozat felbontja nem csak azt a távollévők között megkötött szerződést, amelyre az elállási nyilatkozat irányul, hanem automatikusan a járulékos szerződést, így a kapcsolt hitelszerződést is. Fontos megemlíteni, hogy a fogyasztó a vállalkozásnak a járulékos szerződés felbontásából eredő kárát nem köteles megtéríteni.

Javasolt-e a szerződéstől való elállásról a hitelintézetet (bankot) is értesíteni?

Igen, a hitelintézet külön tájékoztatása gyorsíthatja a szerződéskötés előtti állapot visszaállítását és hozzájárulhat az esetleges jogviták elkerüléséhez.

Mi az a felmondási jog?

Amennyiben megrendelést követően a vállalkozást kifejezetten arra kérjük, hogy a szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés teljesítését még a tizennégy napos elállási határidő lejárta előtt kezdje meg, és ezt követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót nem elállási jog, hanem felmondási jog illeti meg. Ebben az esetben a már teljesített szolgáltatás értékétől függően a kifizetett összeg arányos részét vagyunk jogosultak visszakérni.