

# Általános Szerződési Feltételek

## Alapvető információk

Jelen ÁSZF 2019. november 21 napjától hatályos.

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Kürti Péter ev. (székhely: 2363 Felsőpakony Csokonai u. 24., nyilvántartási száma: 52683259 adószám: 69089578-1-33, szolgáltató, e-mail cím: info@serpentize.hu, ügyfélszolgálat: 1193 Budapest, Derkovits Gyula u. 53. telefon: +36 20 357 1610), által üzemeltetett serpentize.hu webáruházának használatához készült.

A jelen ÁSZF magyar nyelven készült, arra a magyar jog szabályai az irányadók.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker. tv.),
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet,
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet,
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet, valamint a
- vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók.

## Az ÁSZF hatály és célja

A Szolgáltató <https://www.serpentize.hu> weboldalon webáruházat (a továbbiakban: Webshop) működtet, ezáltal az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújt.

A jelen ÁSZF rögzíti a Webshop használatára vonatkozó feltételeket, továbbá a Szolgáltató és a Webshop szolgáltatásait igénybevevő fogyasztó ( az új Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint a fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy; a továbbiakban: Vásárló) jogait és kötelezettségeit. Az ÁSZF elérhető és letölthető az alábbi helyről:

<https://www.serpentize.hu>

A tárhelyszolgáltató adatai:

Név: Paller Endre egyéni vállalkozó

Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 71.

E-mail: info@viltor.hu

A Webshop használatára, a Szolgáltató és a Vásárló jogaira és kötelezettségeire kizárólag jelen ÁSZF-nek a megrendelés időpontjában hatályos rendelkezései az irányadók.

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítani. Az új, módosított ÁSZF akkor lép hatályba,

amikor azt a Szolgáltató a <https://www.serpentize.hu/> oldalon közlésezi. Az ÁSZF lényeges módosítása esetén a Szolgáltató a hatálybalépést megelőző 30 (harminc) nappal a <https://www.serpentize.hu/> oldalon tájékoztatást tesz közzé az ÁSZF módosításáról, továbbá a Webshopban regisztrált Vásárlóit e-mailben is értesíti. A tájékoztatás tartalmazza a pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire, a módosítás hatályba lépésének időpontját, valamint a módosított ÁSZF elérhetőségét. A Vásárló a módosított ÁSZF-et a módosítás hatálybalépését követő megrendelés során fogadja el.

A Webshopban történő vásárlás útján létrejött szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja. A szerződéskötés nyelve a magyar. A Szolgáltató magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

A Webshop által nyújtott szolgáltatások igénybevételének, valamint a Vásárló és a Szolgáltató közötti Szerződés létrejöttének feltétele, hogy a Vásárló tudomásul vegye és – az erre szolgáló jelölőnégyzetek kipipálása útján – kifejezetten elfogadja az ÁSZF rendelkezéseit, valamint a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakat. Az Adatkezelési Tájékoztató elérhető és letölthető az alábbi helyről:

<https://www.serpentize.hu>

## **Regisztráció és vásárlás**

A Vásárló a Webshopban regisztrált vásárlóként vásárolhat (adhat le megrendelést).

A Vásárló regisztráció útján személyes vásárlói fiókot hozhat létre. A vásárlói fiók létrehozásának feltétele, hogy a Vásárló tudomásul vegye és – az erre szolgáló jelölőnégyzetek kipipálása útján – kifejezetten elfogadja az ÁSZF-et, valamint a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakat. A vásárlói fiók név szerint regisztrált felhasználóhoz kötődik. Egy Vásárló egy vásárlói fiókkal rendelkezhet. A regisztráció a Vásárló részéről önkéntes. A regisztrációhoz elengedhetetlenül szükséges, hogy a Vásárló megadja vezeték- és keresztnévét, e-mail címét, valamint egy legalább 8 karakter hosszúságú jelszót. A Vásárló köteles a kitöltés során valós adatokat megadni. A Vásárló nem adhat meg álnevet vagy idegen nevet.

A Vásárló felhasználónevét és jelszavát más személynek nem adhatja tovább, valamint a nyilvánosság számára látható helyre nem helyezheti ki. A Vásárló köteles bejelentkezési adatait mások számára nem hozzáférhető módon tárolni és a jogosulatlan hozzáféréstől megvédeni.

Ha a Vásárló tudomást szerez arról, hogy bejelentkezési adataival visszaéltek, köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni annak érdekében, hogy a Szolgáltató megtehesse a megfelelő intézkedéseket. A Vásárló a bejelentkezési adataival való visszaélésért felelősséggel tartozik.

A Szolgáltató a Vásárló számára a vásárlói fiók használatát határozatlan időre szólóan, ingyenesen biztosítja. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a regisztrációból, illetve a vásárlói fiók használatából egyes Vásárlókat bármikor indokolás nélkül kizárjon, továbbá, hogy a vásárlói fiókot vagy egyes szolgáltatásait megszüntesse.

A Szolgáltató jogosult a Vásárló vásárlói fiókját törölni, ha a Vásárló a vásárlói fiók használatára vonatkozó feltételeket nem tartja be. Amennyiben a Szolgáltató a Vásárló vásárlói fiókját törölte, a Vásárló ismételt regisztrációra csak a Szolgáltató kifejezett hozzájárulásával jogosult.

A Webshopból történő megrendelésre minden nap 0-24 óra között van lehetőség. A Webshopban megvásárolható termékek a <https://www.serpentize.hu> oldalon tematikusan rendszerezve jelennek meg. Adott termék kategóriára kattintva jeleníthetők meg a kategóriához tartozó találatok. A honlapon szereplő értékesítésre kínált minden termék saját adattal rendelkezik. A találati oldalon a termék képe mellett feltüntetésre kerül a termék eladási ára, egységára, a termék megnevezése és kiszemelése, valamint az esetleges figyelemfelhívó jelzések, feliratok. A termékre vonatkozó további, részletes információk – így a termék részletes leírása, a termékjellemzők, a termékkel kapcsolatos figyelmeztetések, a termék összetevői, a termék használatával kapcsolatos információk, a termékleírásban, valamint a paraméterek, illetve egyéb adatok menüpont alatt érhetők el. Az ismertető leírás tudatos fogyasztó általi téves értelmezéséből eredő károkért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Szolgáltató megfelelő gondossággal kezeli a honlapon szereplő információkat, azonban azokban változás, elírás

mindezek ellenére lehetséges. Az adatbázisban szereplő esetleges nyilvánvaló hibákért, elírásokért felelősséget a Szolgáltató nem vállal. A honlapon megjelenített képek illusztrációk, így azok valóságtól való esetleges eltéréséért felelősséget a Szolgáltató nem vállal, de törekszik rá, hogy a termékek képek lehetőség szerint a valóságot tükrözzék. Amennyiben a honlapon szereplő információ a tudatos fogyasztótól elvárható ésszerű eljárás mellett homályosnak, hiányosnak, vagy ellentmondónak tűnik, úgy javasoljuk a Szolgáltató ügyfélszolgálatának megkeresését. Ennek elmaradásából eredő hátrányos következményekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webshop 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 a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron átadni, szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a Vásárló elállhat vásárlási szándékától.

A regisztrált Vásárló e-mail címe és jelszava megadásával jelentkezhet be vásárlói fiókjába.

A Vásárló a terméket, a kívánt mennyiség kiválasztását követően, a „Kosárba” gombra kattintással helyezheti a kosarába.

Ha a Vásárló befejezte a vásárlást, a „Pénztár” gombra kattintva indíthatja el a megrendelést.

A megrendelés leadása a szállítási (futárszolgálat általi kézbesítés, vagy személyes átvétel) és fizetési mód (online bankkártyával történő fizetés vagy utánvétel), és bizonylat választással történik, valamint a Vásárlónak nyilatkoznia kell, hogy tudomásul veszi és elfogadja az ÁSZF-et, az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat, valamint az elállási jogra vonatkozó tájékoztatást. A Vásárló nyilatkozatát az erre szolgáló jelölőnégyzet kipipálásával teheti meg. A Vásárló megrendeléséhez megjegyzést fűzhet.

A Vásárló a „Megrendelem” gombra kattintással fejezheti be a vásárlást és küldheti el megrendelését. A Vásárló kifejezetten tudomásul veszi, hogy a „Megrendelem” gombra kattintással fizetési kötelezettsége keletkezik a Szolgáltató felé.

Online bankkártyával történő fizetés esetén a Vásárlónak a „Fizetés” gombra kattintást követően kell megadnia bankkártyaadatát, majd a „Fizetem” gombra kattintással hagyhatja jóvá a fizetést.

## **A megrendelés visszaigazolása és az adásvételi szerződés létrejötte**

A megrendelés Szolgáltatóhoz történő megérkezése a Vásárló részéről ajánlatnak minősül és ajánlati kötöttséget hoz létre.

A Webshopban leadott megrendelés Szolgáltatóhoz történő megérkezéséről a Szolgáltató e-mailben automatikus visszaigazolást küld a Vásárló részére, mely tartalmazza a megrendelés részleteit. A megrendelés megérkezésének automatikus visszaigazolása nem jelenti a Vásárló ajánlatának elfogadását és az adásvételi szerződés létrejöttét.

A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha a megrendelése elküldésétől számított legkésőbb 48 (negyvennyolc) órán belül a megrendelés Szolgáltatóhoz történő megérkezéséről nem kap visszaigazolást.

A Szolgáltató a Vásárlót az ajánlat elfogadásáról és az adásvételi szerződés létrejöttéről a megrendelés kiszállítását megerősítő e-mailben tájékoztatja legkésőbb a megrendelés megérkezésének visszaigazolásától számított 3 (három) munkanapon belül.

A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha a megrendelés megérkezésének visszaigazolásától számított legkésőbb 3 (három) munkanapon belül a kiszállítás megkezdéséről nem kap visszaigazolást.

A Szerződés alapján a Szolgáltató köteles a megrendelt terméket a Vásárlónak eladni és annak a Vásárló részére történő kiszállításáról gondoskodni, a Vásárló pedig köteles a vételárat és a szállítási költséget Szolgáltató részére megfizetni és a terméket átvenni.

A Vásárló a megrendelt termék felett tulajdonosként a termék komissiózásának napján jogosult rendelkezni.

A Szerződés megszűnik a Szolgáltató és a Vásárló szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítésével. A Szerződést megszünteti, ha a Szolgáltató vagy a Vásárló elállási jogát gyakorolja.

Ha a megrendelt termék a kiszállítás időpontjában nincs készleten és a Vásárló a hiányzó terméken kívül további terméket nem rendelt, úgy a Szolgáltató törli a megrendelést. Ha a megrendelt termékek közül a kiszállítás időpontjában egy vagy több termék nincs készleten, akkor a Szolgáltató a szállítható termékeket küldi meg a Vásárló részére. A Szolgáltató a nem szállítható termékekről, valamint a megrendelés esetleges törléséről a megrendelés megérkezésének visszaigazolásától számított 3 (három) munkanapon belül e-mailben tájékoztatja a Vásárlót. Amennyiben a Vásárló a nem szállítható termék vételárát már megfizette, azt a Szolgáltató haladéktalanul visszatéríti a Vásárló részére.

A Webshopból történő megrendelésnek alsó és felső értékhatára nincs. A megrendelés, vagy annak visszaigazolása akkor tekinthető a Szolgáltató, vagy a Vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Nem terheli a Szolgáltatót semmilyen felelősség abban az esetben, amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg a Vásárlóhoz, mert hibás e-mail címet adott meg, illetve az e-mail fiók tárhely telítettsége miatt az számára nem hozzáférhető.

A kiszállított árucikk a Szolgáltató tulajdonában marad, amíg a fizetés teljes egészében meg nem történik.

## **Kiszállítás**

A Webshopból megrendelt termék kiszállítása kizárólag Magyarország területére, létező magyarországi címre történik. A megrendelt termék postafiók címre vagy postahivatalba történő kézbesítésére nincs lehetőség. A Webshopban vásárolt termék kiszállítását a Szolgáltató a GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft. (2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2., e-mail: info@glshungary.com, cégjegyzékszám: 13-09-111755 végzi.

A szállítás ingyenes. Továbbiakban utánvétes rendelésként hozzá adódik az utánvétkezelés díja, ami bruttó 890 Ft. Abban az esetben, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban kerül kiszállításra a Szolgáltató egyszeri szállítási díjat számít fel. A szállítási díj magyar forintban értendő és magába foglalja az általános forgalmi adót.

A szállítás határideje a megrendelés Szolgáltató általi visszaigazolásától számított 3 munkanap. A Szolgáltató a kiszállítás megkezdéséről, valamint a szállítás esetleges késedelméről a Vásárlót e-mail útján tájékoztatja.

A Futárszolgálat a küldeményt – a címzésben megjelölt címhelyen – a Vásárlónak, mint címzettnek vagy a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Postarendelet) 9. § (1) bekezdése szerinti egyéb jogosult átvevőnek történő személyes átadással kézbesíti (levélszekrénybe történő kézbesítés kizárt). (Egyéb jogosult átvevőnek minősül a meghatalmazott [Postarendelet 16. § (1) bek. és 19.§]; a helyettes átvevő [Postarendelet 16.§ (2) és (3) bek.]; az alkalmi átvevő [Postarendelet 15. § (4) bek. és 16. § (4) bek.], valamint a közvetett kézbesítő [Postarendelet 20. §])

A Vásárló, mint címzett gondoskodik arról, hogy a kiszállítás várható időpontjában az általa megadott címen a küldeményt ő vagy az egyéb jogosult átvevő átvegye.

Házhozszállítási Szolgáltatás esetén a Vásárló, mint címzett felelős azért, hogy a címzésben megjelölt címhely (vagy azon belül a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő tartózkodási helye) könnyen és biztonságosan megközelíthető legyen (Postarendelet 14.§).

A Vásárló, mint címzett felelős azért, hogy a címzésben megjelölt címhelyen a címzésben feltüntetett neve/elnevezése megfelelő módon – azaz könnyen és egyértelműen felismerhetően és olvashatóan – legyen feltüntetve.

Amennyiben a címhely (vagy azon belül a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő tartózkodási helye) nem közelíthető meg könnyen és biztonságosan, úgy a Futárszolgálat nem köteles megkísérelni a kézbesítést, ilyen esetben a küldemény kézbesítése sikertelennek minősül. A név/elnevezés nem megfelelő feltüntetése esetén a Futárszolgálat lehetőség szerint megkísérli a kézbesítést, ellenkező esetben a küldeményt kézbesíthetetlennek minősíti. A kézbesítés során 5 percen túli várakoztatás esetén a Futárszolgálat jogosult a kézbesítést megszakítani, ilyen esetben az érintett küldemény kézbesítése sikertelennek minősül.

A Vásárló, mint címzett vagy az egyéb jogosult átvevő a küldemény átvételét aláírásával igazolja. Ha a Vásárló, mint címzett a megrendelés során készpénzes utánvétellel történő fizetést választott, úgy az utánvétel összegének kifizetéséig a Futárszolgálat a küldeményt a Vásárló, mint címzett vagy az egyéb jogosult átvevő részére nem adja át.

A Vásárló, mint címzett az átvételkor a Futárszolgálat kézbesítője jelenlétében köteles megvizsgálni a küldeményt, annak felbontása nélkül. Amennyiben a küldemény csomagolásán külső, látható sérülés található (pl. felbontva vagy deformáltan érkezik), vagy egyéb nyilvánvaló körülmény a küldemény részleges elvesztésére vagy megsérülésére utal, úgy arról a Futárszolgálat kézbesítője a Vásárló, mint címzett jelenlétében jegyzőkönyvet vesz fel és azt a címmel aláírta.

A Futárszolgálat a kézbesítést 2 alkalommal kísérel meg. Ha a küldemény kézbesítése a második kézbesítési kísérlet alkalmával is sikertelen, a Szolgáltató törli a megrendelést és erről a Vásárlót e-mailben tájékoztatja. Ha a Vásárló a törölt megrendelés ellenértékét a Szolgáltató részére már megfizette, a megrendelés törlése esetén a Szolgáltató a megrendelés ellenértékét a Vásárló részére visszatéríti. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy törölje a Vásárló vásárlói fiókját, ha a Vásárló a megrendelést az általa megadott címen három megrendelés alkalmával nem veszi át.

## **Árak, fizetés, számlakiállítás, kiszállítási díjak**

A Webshopban feltüntetett árak és szállítási díjak magyar forintban értendők és alanyi adómentes vállalkozóként Áfa típusú adót nem tartalmaz. A Webshopban történő vásárlás során adott termék árát illetően a megrendelés időpontjában a Webshopban feltüntetett árat kell irányadónak tekinteni.

A Webshopból történő megrendelés esetén online bankkártyával, készpénzes utánvétellel, valamint átadóponción készpénzes fizetésre van lehetőség.

Fizetés online bankkártyával: A Vásárló a vételárat és a szállítási költséget online bankkártyával egyenlíti ki. A Szolgáltató a fizetés során a következő bankkártyák elfogadását biztosítja: MasterCard, Maestro, VISA, VISA Electron, Visa V Pay, JCB. A Vásárló által a fizetés során megadott adatok (kártya típusa, kártyaszám, érvényesség, ellenőrző kód) titkosított csatornán keresztül kerülnek továbbításra.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

Készpénzes utánvétel: A Vásárló a vételárat és a szállítási költséget a küldemény futárszolgálat általi kézbesítésekor készpénzben a futárnak egyenlíti ki.

Átvétel az ügyfélszolgálaton: A Vásárló a vételárat a cég telephelyén a termékek átvételekor egyenlíti ki.

A Webshopban történő vásárlásról a Szolgáltató a Vásárló részére számlát állít ki.

A Vásárló által teljesített ellenszolgáltatás részben vagy egészben történő visszatérítése esetén a Szolgáltató a visszatérítésről helyesbítő számlát vagy visszaru bizonylatot állít ki. A Szolgáltató a helyesbítő számlát a Vásárló által megadott e-mail címre továbbítja, a visszaru bizonylatot a Vásárló részére átadja.

## **Elállási jog**

A Vásárlónak joga van ahhoz, hogy a Szolgáltatóval kötött Szerződéstől 14 (tizennégy) napon belül indokolás

nélkül elálljon.

A Vásárló elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

A Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt elállási határidő lejárta előtt elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére eljuttatja.

Az elállási határidő

- attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy a Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;
- több termék adásvétele esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy a Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi;
- több tételből vagy darabból álló termék adásvétele esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy a Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.

A Vásárló elállási jogát erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával vagy – választása szerint – az ÁSZF melléklete szerinti elállási nyilatkozatminta felhasználásával gyakorolhatja.

A Vásárló az elállási jog gyakorlására vonatkozó nyilatkozatát – személyesen, postai úton vagy e-mail útján – az alábbi elérhetőségeink valamelyikére kell eljuttatnia.

Kürti Péter ev.

székhely: 2363 Felsőpakony, Csokonai u. 24.

e-mail cím: info@serpentize.hu

Ügyfélszolgálat: 1193 Budapest, Derkovits Gyula u. 53.

telefon: 06 20 357 1610

Ha a Vásárló a Szerződéstől eláll, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti a Vásárló által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a szállítási költséget is.

A Szolgáltató a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg a terméket vissza nem kapta vagy a Vásárló nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a Szolgáltató a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A Szolgáltató nem téríti meg azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Vásárló a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos szállítási módtól eltérő szállítási módot választott.

A Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat – a Vásárlót e fizetési mód alkalmazásából adódóan semmilyen többletköltség nem terheli.

Részleges elállás esetén a visszatérített összeg és a Szolgáltató által kiállított helyesbítő számlán szereplő ellenérték között kerekítésből adódóan +/- 1 forint eltérés lehetséges.

A Vásárló köteles a terméket a Szolgáltatónak késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszaküldeni vagy átadni. A visszaküldési határidő betartottnak minősül, ha a Vásárló a 14 (tizennégy) napos határidő letelte előtt a terméket a Szolgáltatónak elküldi vagy átadja. A termék visszaküldésének közvetlen költsége a Vásárlót terheli.

A Vásárló a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért kizárólag akkor felel, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A Vásárló a visszaküldéshez tetszőleges szállítási módot (postai utat, futárszolgálatot) vehet igénybe.

A Vásárló a terméket az alábbi címre küldheti vissza:

1193 Budapest, Derkovits Gyula u. 53.

A Vásárló a Webshopban vásárolt valamennyi termék esetében élhet elállási jogával, kivéve olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza

## **Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás**

A Vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint.

A Vásárló – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet.

- A Vásárló kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha az általa választott igény teljesítése lehetetlen vagy az a Szolgáltatónak – más kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne.
- Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja.
- A Vásárló a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy kicserélést nem vállalta, vagy annak megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, vagy a Vásárló kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni. Kicserélés vagy elállás esetén a Vásárló nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

Ha a Vásárló a termék meghibásodása miatt a vásárlástól számított 3 (három) munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A Vásárló választott kellékszavatossági jogáról egy másikra áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 (kettő) hónapon belül a Szolgáltatóval közölni. A Vásárló a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait nem érvényesítheti.

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A kellékszavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti, e határidő elteltével a Vásárló ezt a jogosultságát elveszti.

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

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. A Vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, ugyanakkor termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval (forgalmazóval) szemben érvényesítheti.

A Szolgáltatót hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek tekintetében jótállási kötelezettség terheli.

A Vásárló jótállás alapján – választása szerint – az alábbi igényeket érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

- A Vásárló kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha az általa választott igény teljesítése lehetetlen vagy az a Szolgáltatónak – más jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne.
- Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja.
- A Vásárló a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy kicserélést nem vállalta, vagy annak megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, vagy a Vásárló kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni.

Kicserélés vagy elállás esetén a Vásárló nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

Ha a Vásárló a termék meghibásodása miatt a vásárlástól számított 3 (három) munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Kicserélés iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

A Vásárló választott jótállási jogáról egy másikra áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

A Vásárló jótállásból eredő jogait a jótállási jeggyel érvényesítheti, ugyanakkor a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy Vásárló rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésre bocsátásának elmaradása esetén a Vásárló a szerződés megkötését az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlával vagy nyugtával – bizonyíthatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

Kijavítás iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

- a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját,
- a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá
- a termék Vásárló részére történő visszaadásának időpontját.

A Vásárló jótállásból eredő jogait a termék átvételétől számított 1 (egy) éven belül érvényesítheti. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

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

A Vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, ugyanakkor a Vásárlót a jótállásból fakadó jogok megilletik.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Szolgáltató nem tartozik jótállással, illetve szavatossággal a természetes elhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

## **Panaszkezelés, jogérvényesítés, vitarendezés**

A Vásárló a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek a termék fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Kürti Péter ev.

e-mail cím: info@serpentize.hu

Ügyfélszolgálat: 1193 Budapest, Derkovits Gyula u. 53.

telefon: 06 20 357 1610

A Vásárló szóbeli panaszát a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja azt. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát,

valamint a panaszra adott érdemi választ a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül megküldi a Vásárlónak.

A Vásárló írásbeli panaszát a Szolgáltató a beérkezését követő harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt.

A Vásárló a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testülethez fordulhat. 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 eljárása megindításának feltétele, hogy a Vásárló a vitás ügy rendezését a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje.

A Szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Békéltető testületi eljárás – illetékességi októl függően – az alábbi békéltető testületeknél kezdeményezhető:

- A Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint az ÁSZF mellékletében felsorolt békéltető testületekhez fordulhat.

- A Szolgáltató székhelye szerint a Budapesti Békéltető Testület illetékes (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: +36-1-488-2131, fax száma: +36-1-488-2186, e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu))

A békéltető testületek elérhetőségéről és a békéltető testületi eljárásról további részletes információk a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalon érhetők el.

Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platform: az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platform rendeltetése, hogy az EU-tagországok, valamint Norvégia, Izland és Liechtenstein fogyasztói, illetve kereskedői bíróságon kívül tudják rendezni az áruk vagy szolgáltatások online értékesítésével kapcsolatos jogvitáikat.

A platform nem áll kapcsolatban egyetlen kereskedővel sem. A platform segítségével vitáját Ön egy jóváhagyott vitarendezési testület elé viheti.

A vitarendezési testületek pártatlan szervezetek/személyek. Céljuk, hogy segítsenek a fogyasztóknak és kereskedőknek a vitáik bíróságon kívüli rendezésében. A viták békés rendezése általában gyorsabb és olcsóbb annál, mint ha bírósághoz kellene fordulni.

Az online vitarendezési platform használata egyszerű. A felhasználók az eljárás során mindvégig eligazítást kapnak. A platform az összes uniós nyelvre tud fordításokat készíteni, és a panaszkezelés során automatikus határidőkkel dolgozik.

Előnye, hogy a fogyasztók ingyen, vagy nagyon kis összeg fejében rendezhetik jogvitáikat, a kereskedők pedig elkerülhetik a hosszú pereskedési eljárásokat, és megőrizhetik az ügyfelekkel ápolat jó kapcsolataikat.

Az online vitarendezési platform az alábbi linken érhető el:

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

A Vásárló panaszával továbbá fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, illetve a jogvita rendezése érdekében bírósági eljárást kezdeményezhet.

A fogyasztóvédelmi hatóság feladatait elsősorban a megyei kormányhivatalok (fővárosi kormányhivatal) járási

(fővárosi kerületi) hivatalai látják el. A járási hivatalok elérhetősége az alábbi linken érhető el:  
<http://jarasinfo.gov.hu/>

## Hírlevél

A Vásárlónak a honlap főoldalának alján lehetősége van arra, hogy a Szolgáltató által küldött hírlevélre feliratkozzon. A Vásárló feliratkozási szándékáról a Hírlevélre vonatkozó tájékoztatás tudomásulvételét követően a rendelkezésre álló jelölőnégyzet kipipálása útján nyilatkozhat. A hírlevélre feliratkozás a Vásárló részéről önkéntes és a Vásárló a hírlevélről bármikor leiratkozhat. A hírlevélről történő leiratkozás a bármely hírlevél végén megtalálható „Leiratkozás a hírlevélről” linken keresztül, vagy a leiratkozási szándékunk az [info@serpentize.hu](mailto:info@serpentize.hu) e-mail címre vagy a Szolgáltató postai címére való megküldésével, illetve személyesen az Ügyfélszolgálaton (1193 Budapest, Derkovits Gyula u. 53.), valamint az oldal alján az erre kialakított funkcióval lehetséges.

## A webshop technikai jellemzői, felelősség

A [serpentize.hu](http://serpentize.hu) oldal az Opera, Firefox, Chrome és Edge böngészők mindegyikén hasonlóképpen jelenik meg.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a [serpentize.hu](http://serpentize.hu) oldal folyamatos elérhetőségét és rendelkezésre állását biztosítsa, ugyanakkor azért felelősséget nem vállal.

Nem felel a Szolgáltató a weboldal használatával összefüggésben keletkezett olyan károkért, melyeket szoftverhiba, számítógépes kártevők, telekommunikációs hálózat hibája, rendszerhiba, üzemzavar vagy egyéb technikai jellegű hiba okozott.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a [serpentize.hu](http://serpentize.hu) megjelenő tartalom más személy által történő jogellenes megváltoztatásáért, továbbá azért a tartalomért, amely hozzájárulása vagy tudomása nélkül kerül a [serpentize.hu](http://serpentize.hu) oldalon elhelyezésre és a Szolgáltató számára műszakilag nem lehetséges, hogy annak elérését és használatát megakadályozza.

Közvetlenül vagy közvetetten idegen weboldalra mutató link, hiperlink esetén a Szolgáltató a megjelenített idegen oldal tartalmától elhatárolódik, sem az idegen weboldalért, sem az idegen tartalomért felelősséget nem vállal.

## Adatvédelem

Személyes adatai kezelésére a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak irányadók. Az adatkezelési tájékoztató az alábbi helyen érhető el:

<https://www.serpentize.hu>