

Általános szerződési és felhasználói feltételek

(A dokumentum letöltése/nyomtatása: [ITT](#))

1. A webáruház üzemeltetője

A <https://polczfood.hu/> internetcímen elérhető webáruházat a

POLCZ FOOD Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: POLCZ FOOD Kft.

Cégjegyzékszám: 10-09-038879

Adószám: 26186304-2-10

Székhely: 3000 Hatvan, Mészáros Lázár út 72.

Postacím: 3000 Hatvan, Mészáros Lázár út 72.

Üzleti tevékenység helye: 3000 Hatvan, Mészáros Lázár út 72.

Telefon: +36 30 113 80 01

E-mail cím: support@polczfood.com

Webhely: <https://polczfood.hu/>

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

Szolgáltató bankszámla adatai:

forint (HUF) alapú bankszámla:

Erste Bank Zrt.

Pénzforgalmi jelzőszám: 11600006-00000002-00467447

IBAN: HU03 1160 0006 0000 0002 0046 7447

SWIFT kód: GIBAHUHB

euró (EUR) alapú bankszámla:

Erste Bank Zrt.

Pénzforgalmi jelzőszám: 11600006-00000002-00467485

IBAN: HU44 1160 0006 0000 0002 0046 7485

SWIFT kód: GIBAHUHB

Szolgáltató kereskedelmi tevékenységét nyilvántartásba vette:

313032/B/1 számon Hatvan Város Jegyzője

Készétel előállító üzemként történő működési engedély száma és az engedélyező hatóság:

HU 1602 számon - Heves Vármegyei Kormányhivatal Agrárügyi Főosztály Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály

Kamarai regisztrációs szám:

2. Ügyfélszolgálat

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

2.1. Telefonon

Telefonszám: +36 30 113 80 01 – a hívás nem emelt díjas!

Elérhető hétfőtől péntekig 08.00 órától 16.00 óráig.

2.2. E-mail-ben

E-mail cím: support@polczfood.com

Az e-mailekre a Szolgáltató az érkezéstől számított legfeljebb 2 munkanapon belül válaszol.

2.3. Chat ablak

A webhelyen üzemeltetett chat ablak alkalmazásával elérhető üzenetküldési lehetőség.

A chat ablakon keresztül történő üzenetküldés során a weboldal chat alkalmazásában tárolódik az üzenetváltás tartalma. Alapesetben a rendszer az utolsó üzenetet követő 90 napig tárolja az üzenetváltást. Ezen időszak alatt az üzenetváltás a rendszerben visszakereshető, ezt követően az üzenetek törlésre kerülnek.

A chat ablakot biztosító szolgáltató annak működéséhez a OpenAI GPT 4.1. mesterséges intelligencia modelljét használja. A weboldalon elérhető chat funkciót kizárólag a felhasználói élmény javítása és a gyors ügyféltájékoztatás érdekében biztosítja a Szolgáltató. Az üzenetváltási szolgáltatás tartalmát a chat ablakban biztosítja a VR Global Solutions Kft. (Sales Innovo) kizárólag a Felhasználó kérdések megválaszolására használja fel. A mesterséges intelligencia modell vagy a szolgáltatás általános fejlesztésére nem használható fel a Felhasználó adatai és vele folytatott kommunikáció tartalma.

3. A magyar jog kikötése

3.1. A fent meghatározott internetcímen elérhető webhelyet (a továbbiakban: webhely) üzemeltető Szolgáltató Magyarországról nyújtja szolgáltatását, a szolgáltatás Magyarországra irányul. A szolgáltatás nyújtására, Szolgáltatóra, valamint a Felhasználókra e szerződés keretein belül a magyar és az európai jog alkalmazandó, különös tekintettel

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényre,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre (a továbbiakban Fgytv.),
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletre,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendeletre,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletre,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényre
- a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvényre és
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényre.

3.2. Jelen általános szerződési és felhasználói feltételekben (a továbbiakban: szerződési feltételek vagy ÁSZF) említett időpontok, időintervallum megjelölések a közép európai idő szerint értendők.

3.3. A jelen szerződési feltételekben említett munkanapok, munkaszüneti- és ünnepnapok alatt a magyar munkanapokat, munkaszüneti- és ünnepnapokat kell érteni.

4. Általános szerződési és felhasználói feltételek hatálya és alanyai

4.1. Jelen szerződési feltételek a webhelyen elérhető szolgáltatásokra, a webhely felhasználására, a webhelyen működő webáruházban megrendelhető termékek adásvételére vonatkoznak.

4.2. A szerződés felei:

4.2.1. A fent azonosított Szolgáltató, mint a webhely üzemeltetője és a termékek eladója.

4.2.2. Felhasználó: a webáruházból terméket megrendelő vásárló, valamint a webhely weboldalait meglátogató személy. Felhasználó lehet minden jogképes természetes és jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, ideértve a külföldi jogalanyokat is, amennyiben az itt megfogalmazott szerződési feltételeket elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A jelen szerződési feltételek keretében

kötendő szerződést cselekvőképtelen személy, vagy korlátozottan cselekvőképes személy a Ptk. szabályai szerint kötheti meg.

4.3. A Felhasználóhoz, mint a szerződésben szereplő félhez kapcsolódó fogalmak:

4.3.1. Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

Az Fgytv. rendelkezéseinek vonatkozásában továbbá fogyasztó:

a) a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; továbbá a mikro-, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban együtt: KKV), amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

b) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás.

4.3.2. Mikro-, kis- és középvállalkozás: a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozás: az a vállalkozás, amelynek az összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és az éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg. Nem minősül mikro-, kis- és középvállalkozásnak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése – tőke vagy szavazati joga alapján – külön-külön vagy együttesen eléri vagy meghaladja a 25%-ot.

A Ptk. „Hibás teljesítés” című fejezetében szabályozott fogyasztói jogokra vonatkozó rendelkezéseit a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásra is alkalmazni kell. Ennek megfelelően ezen vállalkozásokra a jelen ÁSZF hibás teljesítéssel, szavatossággal és jótállással kapcsolatos Ptk.-nak megfelelő rendelkezéseit is alkalmazni kell.

4.3.3. Fogyasztói szerződés: Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés.

4.4. A szerződési feltételek a webhelyen történő elhelyezéstől hatályos, és határozatlan időre szól.

5. A távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződésre vonatkozó általános tájékoztatás

5.1. A webáruházban megrendelhető termékek lényeges tulajdonságairól Felhasználó a megrendelést megelőzően a webáruház termékek tulajdonságait leíró oldalain tájékozódhat.

5.2. A Szolgáltató a webáruház felületén kizárólag termékeket forgalmaz, szolgáltatás megrendelésére nincs lehetőség.

5.3. A szerződéskötés nyelve magyar.

5.4. A webhelyen leadott megrendelések ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek, a Felhasználó részéről fizetési kötelezettséget vonnak maguk után.

5.5. Szolgáltató a megrendelés megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül köteles visszaigazolni. Ha a visszaigazolás nem érkezik meg Felhasználóhoz 48 órán belül, akkor Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

5.6. A megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja, és a későbbiekben nem lesz írásban hozzáférhető.

5.7. Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így az nem áll rendelkezésre nála.

5.8. Felhasználó a megrendelés elküldése előtt a megrendelés lépései során tájékoztatást kap az aktuális fuvarozási díjakról és esetleges fuvarozási korlátozásokról, valamint a lehetséges fizetési módokról.

5.9. A szerződési feltételeket és a jogszerű tájékoztatáshoz szükséges dokumentumokat Felhasználó a megrendelésének e-mail útján történő visszaigazolásához csatolt dokumentumként megkapja, a megrendelésének beérkezésekor aktuális tartalommal. Ezen felül a szerződési feltételeket és tájékoztatókat Felhasználó a dokumentumok címe alatt található link - "(A dokumentum letöltése/nyomtatása: ITT)" - használatával menthető formátumban letöltheti és/vagy kinyomtathatja, valamint az aktuális állapotában mindig elérhető a webhelyen.

6. Regisztráció

6.1. A regisztráció ingyenes.

6.2. A megrendelés leadásának nem feltétele a regisztráció.

6.3. A regisztrációt a Felhasználó a „FIÓKOM” feliratú gombra, majd a „Regisztráció” felirat alatt a regisztrációs adatlap kitöltését követően, a jelen szerződési feltételek elfogadásával és az adatkezelési nyilatkozat bejelölésével, végül a „REGISZTRÁCIÓ” feliratú gombra kattintással hajthatja végre. Regisztrációra lehetőség van továbbá a megrendelés folyamatában is a felhasználói fiók létrehozására vonatkozó nyilatkozat előtti jelölőnégyzet bejelölésével.

6.4. Az érvényes regisztrációhoz Felhasználónak valós adatokat és elérhetőségeket kell megadnia. Amennyiben megállapítást nyer, hogy valótlan adatokkal történt a regisztráció, Szolgáltató jogosult a regisztrációval létrehozott profilt törölni. Utóbbi esetben Szolgáltatót nem terheli felelősség az esetleges következmények miatt.

6.5. Szolgáltató az érvényes regisztrációt is törölheti a következményekért való felelőssége nélkül, amennyiben a törölt Felhasználó rosszhiszeműen használta fel a webhelyet, vagy más módon megszegte a jelen szerződési feltételeket.

6.6. A regisztráció fenti okokból történő, Szolgáltató általi törlése a mindkét Fél által már teljesített megrendeléseket nem érinti. Ugyanilyen okból történő törlés esetén, amennyiben Szolgáltató még nem kezdte meg a teljesítést akkor egyoldalúan eldöntheti, hogy teljesíti-e azt, feltéve, hogy a törlés oka ezt nem akadályozza. Amennyiben a fenti okokból nem teljesíti a megrendelést és Felhasználó már fizetett, Szolgáltató visszafizeti a Felhasználó által fizetett összeget. Ha a Felhasználó törlés okát jelentő magatartása kárt okozott Szolgáltatónak, utóbbi jogosult visszatartani a kár összegét a visszafizetés összegéből.

6.7. Felhasználó a regisztrációjának törlését bármikor kezdeményezheti a Szolgáltatónak küldött e-mail üzenettel, melyet Szolgáltató késedelem nélkül – de legfeljebb 10 napon belül – végrehajt.

6.8. A regisztráció törlését teheti szükségessé Felhasználó – regisztráció céljából kezelt – személyes adatainak törlését eredményező, vagy ilyen célú felhasználását megtiltó összes adatkezeléssel kapcsolatos kérelme. Ezekről Felhasználó bővebben az adatkezelési tájékoztatóban olvashat.

6.9. A regisztráció Felhasználó fentiek szerinti kérelmeire történő törlése nem érinti az általa korábban érvényesen leadott termékekre vonatkozó megrendelések teljesítését.

6.10. A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért a Felhasználó felelős. Amennyiben a Felhasználó tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.

Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.

Amennyiben a Felhasználó elfelejti jelszavát, a Szolgáltató felé ezt jelezve módja van új

jelszó beállítására.

6.11. Az üzleti partnerként történő regisztrációra vonatkozó feltételekről a 15. fejezet rendelkezik.

7. A vételár meghatározása

7.1. A termékek aktuális áairól a webáruház termékek tulajdonságait bemutató oldalain tájékozódhat Felhasználó.

7.2. A termékeknél feltüntetett vételárak bruttó fogyasztói árak, tehát minden terméknl a fizetendő vételár adóval megnövelt teljes összege látható.

7.3. A vételár mindig forintban (HUF) értendő.

7.4. Az árak a szállítási költséget nem tartalmazzák.

7.5. Szolgáltató csomagolási költséget nem számít fel.

7.6. A megrendelési folyamat végén, az összesítő oldalon és a megrendelések visszaigazolásában mindig a ténylegesen fizetendő – vagy előre fizetés esetén fizetett – bruttó fogyasztói ár és esetleges egyéb költségek is teljes összegükben szerepelnek.

7.7. A webáruház weboldalain látható termékek árai változtatásának jogát Szolgáltató fenntartja. Az árváltozás a már megrendelt, és Szolgáltató által a megrendelés elfogadásáról szóló e-maillal visszaigazolt termékek árát nem befolyásolja.

7.8. Amennyiben a webhely felületén mindenki számára nyilvánvaló tévedés miatti hibás ár (pl. „0” vagy „1” Ft-os ár, vagy az adott termék mindenki számára nagyságrendileg nyilvánvaló árkategóriájától nagyságrendben eltérő, pl. 10.000 Ft. helyett 1000 vagy 100 Ft-os nagyságrendű ár) kerül feltüntetésre, akkor Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni, ez esetben a hibás árú termékre vonatkozóan nem jön létre szerződés. A Szolgáltató felajánlhatja a helyes áron történő értékesítést, amelynek ismeretében az adott ügylettel érintett Felhasználó új megrendelés leadásával helyes áron megrendelheti a terméket. Felhasználó elektronikus úton leadott megrendelése a vásárlásra történő ajánlattételnek számít, amit még nem köteles teljesíteni a Szolgáltató. Az első, automatikusan küldött visszaigazolás csak a megrendelés beérkezésének tényét tanúsítja. A megrendelés elfogadására mindig a második, nem automatikusan kiküldött visszaigazolásban kerül sor, ezzel jön létre a szerződés. A hibás árfeltüntetés esetén a második visszaigazolás kiküldése, ezzel a megrendelés elfogadása előtt kerül sor a helyes ár egyeztetésére.

8. A megrendelés leadásának módja és lépései, a szerződés létrejötte

8.1. A termék kiválasztása

8.1.1. Felhasználó a webáruház termékek adatait tartalmazó oldalain ismerheti meg a termékek lényeges tulajdonságait.

8.1.2. A megrendelni kívánt termék adatlapján található „KOSÁRBA TESZEM” feliratú gombra kattintással virtuális kosárba helyezheti a terméket a Felhasználó.

8.1.3. Amennyiben Felhasználó több terméket kíván megrendelni, a fentiek szerint eljárva több terméket helyezhet a kosárba.

8.1.4. Ha a megrendelés előtt a termékkel kapcsolatban kérdés merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálatára készséggel áll Felhasználó rendelkezésére (elérhetőségek: fentebb az "Ügyfélszolgálat" cím alatt).

8.2. A megrendelés leadása és visszaigazolása, a szerződés létrejötte

8.2.1. Felhasználó a megrendelését online, a webáruházban adhatja le, az alábbiak szerint.

8.2.2. Felhasználó a termékek kiválasztása és kosárba helyezése után a weboldal fejlécén található bevásárlótáskát ábrázoló ikonra kattintással megtekintheti a kosár tartalmát. Az ikon felett látható továbbá a megrendelni kívánt termékek darabszáma, valamint teljes vételára.

8.2.3. A kosár tartalmát mutató oldalon Felhasználónak lehetősége van a kiválasztott termékek darabszámát jelölő szám átírásával a kívánt darabszámon módosítani, illetve az „X” karaktert ábrázoló ikonra kattintással a kosárból ki is veheti az adatott terméket.

8.2.4. Amennyiben a Felhasználó rendelkezik kedvezményre jogosító kuponnal, a „Kuponkód” feliratú mezőbe a megfelelő kód beírásával, végül a „KUPON BEVÁLTÁSA” feliratú gombra kattintással lehetősége van a kedvezményének igénybevételére.

8.2.5. Ezt követően a „TOVÁBB A SZÁLLÍTÁSI MÓDOKHOZ” feliratú gombra kattintást követően a kézbesítési mód megadása, csomagpont választása esetén átvételi hely kiválasztása szükséges.

8.2.6. Ezt követően a „TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ” feliratú gombra kattintást követően a kapcsolattartási, valamint számlázási adatok megadása szükséges. Céggént történő megrendelésre a „Cégnévre kérem a számlát” felirat melletti jelölőnégyzetre kattintással van lehetőség.

FIGYELEM! Adószámmal rendelkező adóalanyként (pl. gazdálkodó szervezet, egyéni vállalkozó, őstermelő, stb.) történő vásárlás esetén a cégnév/név, adószám és számlázási cím megadása kötelező. Az adatok helyességéért, a valós adatok megadásáért pedig a vásárló adóalany nevében eljáró személy tartozik felelősséggel.

8.2.7. A „Fiók létrehozása?” feliratú gombra kattintással lehetőség van felhasználói fiók létrehozására a megrendeléssel egyidejűleg. Ez esetben felhasználónév és jelszó megadása is szükséges.

8.2.8. A „KÖVETKEZŐ” feliratú gombra kattintást követően lehetőség van megjegyzést írni a rendeléssel, szállítással kapcsolatban, továbbá amennyiben a szállítási adatok eltérnek a számlázási adatoktól, a „Szállítás másik címre?” felirat melletti jelölőnégyzet bejelölését követően lehetőség van a számlázási adatoktól eltérő szállítási adatok megadására.

8.2.9. A „KÖVETKEZŐ” feliratú gombra kattintást követően az „A rendelés tartalma” felirat alatt a fizetési mód kiválasztása szükséges. Amennyiben a Felhasználó rendelkezik kedvezményre jogosító kuponnal, melyet korábban nem váltott be, a „Kuponkód” feliratú mezőbe a megfelelő kód beírásával, végül a „KUPON BEVÁLTÁSA” feliratú gombra kattintással lehetősége van a kedvezményének igénybevételére.

8.2.10. „A rendelés tartalma” felirat alatt a megrendelés összesített adatai láthatók, a teljes megrendelés összesített fogyasztói ára, valamint a fizetendő szállítási vagy esetleges egyéb költségek bruttó összege; tehát a Felhasználó által fizetendő összes költség.

8.2.11. Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:

8.2.11.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelekor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.

8.2.11.2. A regisztrált Felhasználó a személyes adatait a megrendelés folyamatában a megrendelésre vonatkozóan módosíthatja. A regisztrációs adatait a webhelyre belépést követően a személyes profiljának oldalán van lehetősége módosítani.

8.2.11.3. A kosár tartalma, megrendelés adatai, paraméterei bármikor ellenőrizhetők, változtathatók, vagy akár törölhetők a megrendelés elküldéséig, a megrendelés folyamatában fentiek szerint megjelenő oldalakon visszalépéssel és az adatok módosításával, újabb bevitelével az ÁSZF jelen fejezetének eddigi pontjaiban írtak szerint. Visszalépésre a böngésző visszalépés gombjára kattintással, illetve a webáruház megrendelés lépéseit mutató oldalainak tetején látható folyamatábrán megnevezett megrendelési fázisokra kattintva van lehetőség van lehetőség.

8.2.12. Felhasználó a megrendelés fenti adatainak ellenőrzését és az esetleges adatbeviteli hibák javítását követően, a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat bejelölésével és választott fizetési módtól függően a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” vagy a „FIZETÉS BARIONNAL” feliratú gombra kattintással adhatja le érvényesen megrendelését.

8.2.13. A Felhasználó a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséggel jár.

8.2.14. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa online megrendelése során megadott e-mail címére. A visszaigazolás tartalmazza a Felhasználó által termékért fizetendő vagy online fizetés esetén fizetett teljes összeget. Amennyiben ez a visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül nem

érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A visszaigazolás akkor tekintendő a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik (tehát az e-mail fiókjába történő beérkezéssel). A megrendelés itt írt visszaigazolásával még nem jön létre a termék megvásárlására vonatkozó szerződés, ez a visszaigazolás Szolgáltató részéről még nem számít a megrendelés elfogadásának.

8.2.15. A megrendelések feldolgozása minden munkanapon hétfőtől péntekig közép európai idő szerint 08.00 órától 16.00 óráig történik. Ha a megrendelés ebben az időintervallumban érkezik be, a beérkezés időpontjától számított 24 órán belül kerül feldolgozásra. Amennyiben a megrendelés a fenti időintervallumon kívül érkezik Szolgáltatóhoz, azt a beérkezést követő első feldolgozási időszak kezdetén – előre utalás esetén a fizetendő összeg Szolgáltató bankszámlájára érkezésének időpontját, más online fizetés esetén a tranzakció igazolás Szolgáltatóhoz érkezésének időpontját követő első feldolgozási időszak kezdetén – kell Szolgáltatóhoz érkezettnek tekinteni és attól az időponttól számított 48 órán belül kerül feldolgozásra.

8.2.16. A megrendelés feldolgozása megkezdését követően Szolgáltató – megrendelés elfogadása esetén – e-mail útján tájékoztatja Felhasználót a megrendelés elfogadásáról. A termék megvásárlására vonatkozó szerződés a Szolgáltató erről szóló e-mail üzenetének Felhasználóhoz történő megérkezésével jön létre.

8.3. Ha Felhasználó a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatainak törlését a teljesítés előtt kéri, vagy azok ilyen célú felhasználása ellen tiltakozik, abban az esetben Szolgáltató nyilatkoztatja a megrendeléstől való elállási szándékáról.

9. A megrendelés utólagos korrigálása

9.1. Amennyiben Felhasználó változtatni szeretne a már leadott megrendelésén, vagy helytelen adatokat adott meg, azt mielőbb jeleznie kell az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Fontos, hogy ezt haladéktalanul tegye meg, hogy a teljesítés megkezdése előtt Szolgáltató korrigálhassa a megrendelést.

9.2. A megrendelés korrigálása esetén Szolgáltató a megrendelésről új visszaigazolást küld a módosított tartalommal, melynek értelmében a módosításnak megfelelően jön létre, illetve – a már korábban elfogadott hibás megrendelés esetén – módosul a vásárlásra vonatkozó szerződés.

9.3. Szolgáltató utólagos korrigálás esetén eljárhat úgy is, hogy törli a Felhasználó hibásan leadott megrendelését, és új megrendelés leadását kéri. Erről külön egyeztet az érintett Felhasználóval.

10. Fizetési feltételek

10.1. Lehetséges fizetési módok:

10.1.1. Bankkártyás online fizetés (Barion), illetve Barion tárcával történő előre fizetés:

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott, online fizetési szolgáltató szolgáltatásával történő előre fizetés.

A bankkártyás online fizetési szolgáltatást a Felhasználó választásától függően a Barion Payment Zrt. (1117 Budapest, Irinyi József utca 4-20. 2. em.) biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó bankkártyával, illetve Barion tárcával fizethet.

A bankkártyával történő fizetés során a fizetéshez használt bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag a Barion részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül a Barion oldalára. A Barion nem osztja meg a bankkártya vagy más fizetési adatokat a Szolgáltatóval.

Az adatbiztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. Szolgáltató a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg Felhasználótól, a fizetési szolgáltató pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges bankkártya adatokat a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A bankkártyás fizetéshez az internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. Az SSL, a Secure Sockets Layer elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. A felhasználó által használt böngészőprogram az SSL segítségével a bankkártya adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el fizetési szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

Az online fizetés további feltételeiről a fizetési szolgáltató szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a kifizetést megelőzően a fizetési szolgáltató felületén, ahová a megrendelés folyamatában átirányításra kerül.

Ez a fizetési mód a választott kézbesítési módtól függetlenül vehető igénybe.

10.1.2. Bankkártyás online fizetés (Stripe):

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott, online fizetési szolgáltató szolgáltatásával történő előre fizetés.

A bankkártyás online fizetési szolgáltatást a Felhasználó választásától függően a Stripe Payments Europe Ltd. (C/O A&L Goodbody, IFSC, North Wall Quay, Dublin 1., Ireland) biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó bankkártyával fizethet.

A bankkártyával történő fizetés során a fizetéshez használt bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag a Stripe részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül a Stripe oldalára. A Stripe nem osztja meg a bankkártya adatokat Szolgáltatóval.

Az adatbiztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. Szolgáltató a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg Felhasználótól, a fizetési szolgáltató pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges bankkártya adatokat a 128 bites SSL titkosítással

ellátott fizetőoldalon. A bankkártyás fizetéshez az internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. Az SSL, a Secure Sockets Layer elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. A felhasználó által használt böngészőprogram az SSL segítségével a bankkártya adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el fizetési szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

Az online fizetés további feltételeiről a fizetési szolgáltató szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a kifizetést megelőzően a fizetési szolgáltató felületén, ahová a megrendelés folyamatában átirányításra kerül.

Ez a fizetési mód a választott kézbesítési módtól függetlenül vehető igénybe.

10.1.3. Utánvétel kiszállítás esetén:

A megrendelés elküldésének folyamatában a Felhasználó által kiszállítással történő kézbesítési mód esetén kiválasztott, utánvétellel történő fizetés. Felhasználó a kézbesítéskor a futárszolgálat munkatársánál készpénzzel vagy bankkártyával fizethet.

A futárszolgálatnál történő fizetés további feltételeiről a DPD Hungária Kft., a GLS General Logistics Systems Hungary Kft., illetve a Magyar Posta Zrt. szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket Felhasználó megismerhet a szolgáltatók online felületén (lentebb részletezve).

10.2. A megrendelt termék GLS CsomagPonton, illetve GLS csomagautomatában történő átvétele esetén nincs lehetőség utánvételes fizetésre.

10.3. Amennyiben Szolgáltató a már kifizetett megrendelést a saját érdekkörében felmerült oknál fogva mégsem tudja teljesíteni, az akadály felmerülésétől számított 14 napon belül a Felhasználó részére az általa a megrendeléssel kapcsolatban fizetett teljes összeget visszatéríti.

11. Teljesítési határidő és szállítási feltételek

11.1. Teljesítési és szállítási határidő

11.1.1. A megrendelt terméket Szolgáltató a megrendelés elfogadásáról szóló visszaigazolásban szereplő határidőn belül szállíttatja ki a Felhasználó által a megrendelés során megadott szállítási címre.

11.1.2. Amennyiben a termék raktáron van, legkésőbb a megrendelés beérkezésének napját követő munkanapon kerül átadásra a fuvarozónak, aki a választott futárszolgálatától függően legfeljebb 3-4 munkanapon belül kézbesíti azt.

11.1.3. Amennyiben az áru a megrendelés leadásakor nincs raktáron, a Szolgáltató értesíti a Felhasználót a termék várható kézbesítési idejéről.

11.1.4. Amennyiben Szolgáltató nem tudja teljesíteni a fentiek szerinti határidőn belül a megrendelést, vagy a raktáron nem lévő terméket nem tudja beszerezni, akkor a

teljesítési akadály beállításáról annak felmerülését követően haladéktalanul értesíti Felhasználót, és külön tájékoztatja a teljesítés várható körülményeiről vagy annak megghiúsulásáról. Utóbbi esetben a Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által a megrendeléssel kapcsolatban addig befizetett összeget.

11.2. Házhozszállítás

11.2.1. GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

Cégjegyzékszám: 13-09-111755

Adószám: 12369410-2-44

Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Postacím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Telefon: +36 29 886 670

Fax: +36 29 886 610

E-mail: info@gls-hungary.com

Webhely: <https://gls-group.eu/HU/hu/home>

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított legfeljebb 3 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://gls-group.com/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek>).

11.2.2. DPD Hungária Futárpostai, Csomagküldő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: DPD Hungária Kft.

Cégjegyzékszám: 01-09-888141

Adószám: 13034283-2-41

Székhely: 1134 Budapest, Váci út 33. A épület 2. em.

Postacím: 1134 Budapest, Váci út 33. A épület 2. em.

Telefonszám: +36 1 501 6200

E-mail: dpd@dpd.hu

Webhely: <https://www.dpd.com/hu/>

Fuvarozó a feladástól számított legfeljebb 3 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a DPD Hungária Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://www.dpd.com/hu/hu/aszf/>).

11.2.3. Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: Magyar Posta Zrt.

Cégjegyzékszám: 01-10-042463

Adószám: 10901232-2-44
Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
Postacím: 1540 Budapest
Telefon: +36 1 767 8282
E-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu
Webhely: <https://posta.hu/>

gazdasági társaságot (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított legfeljebb 3 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a webhely „Szállítás és fizetés” menüpontja, valamint a Magyar Posta Zrt. honlapján elérhető „MPL üzleti csomag fuvarozási szolgáltatás általános szerződési feltételei” dokumentum tartalmazza (https://posta.hu/static/internet/download/EASZF_I_MPL_Uzleti_csomag_fuvarozas_ASZF.pdf).

11.3. Kézbesítési pont

11.3.1. GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.
Cégjegyzékszám: 13-09-111755
Adószám: 12369410-2-44
Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.
Postacím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.
Telefon: +36 29 886 670
Fax: +36 29 886 610
E-mail: info@glh-hungary.com
Webhely: <https://glh-group.eu/HU/hu/home>

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított legfeljebb 3 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a Felhasználó által kiválasztott GLS CsomagPont szolgáltatásra szerződött üzletbe. A szállítással kapcsolatos további információkat a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://glh-group.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek>).

11.3.2. Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: Magyar Posta Zrt.
Cégjegyzékszám: 01-10-042463
Adószám: 10901232-2-44
Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
Postacím: 1540 Budapest
Telefon: +36 1 767 8282
Fax: +36 46 320 136

E-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu

Webhely: <https://posta.hu>

(a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított legfeljebb 3 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a Felhasználó által kiválasztott PostaPontra. A szállítással kapcsolatos további információkat a webhely „Szállítás és fizetés” menüpontja, valamint a Magyar Posta Zrt. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf>).

11.4. Csomagautomata

11.4.1. GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

Cégjegyzékszám: 13-09-111755

Adószám: 12369410-2-44

Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Postacím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Telefon: +36 29 886 670

Fax: +36 29 886 610

E-mail: info@glh-hungary.com

Webhely: <https://glh-group.eu/HU/hu/home>

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított legfeljebb 3 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a Felhasználó által kiválasztott GLS csomagautomatába. A szállítással kapcsolatos további információkat a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://glh-group.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek>).

11.4.2. Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: Magyar Posta Zrt.

Cégjegyzékszám: 01-10-042463

Adószám: 10901232-2-44

Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.

Postacím: 1540 Budapest

Telefon: +36 1 767 8282

Fax: +36 46 320 136

E-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu

Webhely: <https://posta.hu>

(a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladástól számított legfeljebb 3 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt

terméket a Felhasználó által kiválasztott MPL csomagautomatába. A szállítással kapcsolatos további információkat a webhely „Szállítás és fizetés” menüpontja, valamint a Magyar Posta Zrt. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf>).

11.5. A szállítás díja

11.5.1. A kiszállítás díjának a Felhasználó által fizetendő bruttó összegét a megrendelés folyamata során ismerheti meg Felhasználó.

11.5.2. A szállítási díj a választott szállítási módtól, valamint a megrendelt termékek mennyiségétől függően az alábbiak szerint alakul:

Legfeljebb 11 db üveges terméket tartalmazó rendelés esetén:

DPD futárszolgálattal házhozszállítás 1 499 Ft

GLS futárszolgálattal házhozszállítás: 1 999 Ft

MPL futárszolgálattal házhozszállítás: 1 499 Ft

Csomagpontra, illetve csomagautomatába szállítás: 1 499 Ft

Legalább 12 db és legfeljebb 17 db üveges terméket tartalmazó rendelés esetén:

DPD futárszolgálattal házhozszállítás 1 299 Ft

GLS futárszolgálattal házhozszállítás: 1 699 Ft

MPL futárszolgálattal házhozszállítás: 1 299 Ft

Csomagpontra, illetve csomagautomatába szállítás: 1 299 Ft

Legalább 18 db és legfeljebb 35 db üveges terméket tartalmazó rendelés esetén:

DPD futárszolgálattal házhozszállítás 799 Ft

GLS futárszolgálattal házhozszállítás: 1 099 Ft

MPL futárszolgálattal házhozszállítás: 799 Ft

Csomagpontra, illetve csomagautomatába szállítás: 799 Ft

Legalább 36 db üveges terméket tartalmazó rendelés esetén a szállítás díjmentes, függetlenül a választott szállítási módtól.

Akciók vagy kuponok alkalmazása esetén a szállítási díjak a fentiektől eltérhetnek, **minden ilyen esetben a megrendelési folyamat során feltüntetett szállítási költség kerül felszámításra.**

11.6. A termék átvétele

11.6.1. **Átvételi késedelem.** A Felhasználó megrendelése nyomán létrejött szerződés alapján a Felhasználó kötelezettsége a termék(ek) árának, a kiszállítás díjának, és a megrendelés teljesítésével kapcsolatban a megrendelés leadása vagy véglegesítése előtt vele ismertetett esetleges egyéb költségek kifizetése, és a termék átvétele. Amennyiben Felhasználó úgy nem veszi át a terméket, hogy egyúttal nem jelenti be Szolgáltatónak az indokolás nélküli elállási jogának gyakorlását, vagy a Szolgáltató teljesítésével kapcsolatos szavatossági kifogást, abban az esetben Szolgáltató az átvételi késedelem miatt a Ptk. 6:585. § (4) bekezdésére és a Ptk. 6:322. § (1) bekezdésére figyelemmel az át nem vett termékkel kapcsolatban felmerülő, vagyonkezeléssel járó szokásos költségeinek

megtérítését igényelheti.

Meghiúsult kézbesítés. Amennyiben Felhasználó az általa megrendelt terméket indokolás nélküli elállási jog gyakorlása vagy szavatossági kifogás bejelentése nélkül nem veszi át a szállítás időpontjában – ideértve azt is, mikor Felhasználó a Fuvarozó kézbesítésre irányuló többszöri kísérlete ellenére sem elérhető, illetve átvételi pontra (pl. üzlethelyiség vagy csomagautomata) történő kézbesítési mód kiválasztása esetén a megrendelt terméket a kiválasztott átvételi ponton nem veszi át az arra biztosított határidőn belül – így meghiúsul a kézbesítés, a Szolgáltató jogosult a megrendelt árut harmadik személy számára értékesíteni. Ez esetben, amennyiben Szolgáltatóhoz visszaérkezik a termék és Felhasználó előre fizette a megrendelt termék vételárát, a vételárát Szolgáltató – a tranzakció költségének, illetve visszaszállítás költségének levonását követően – visszafizeti. A kiszállítás díja és az esetleges egyéb költségek nem számítanak bele a vételárba, azok ilyen esetben nem kerülnek visszafizetésre. Az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása vagy szavatossági kifogás bejelentése nélkül át nem vett termék Szolgáltatóhoz visszaszállításának díját Szolgáltató szintén jogosult levonni a visszatérítendő összegből. Amennyiben Felhasználó nem fizette ki előre a termék árát, és a fent írtak szerint nem veszi át a terméket, abban az esetben Szolgáltató követelheti a kiszállítás és visszaszállítás díját, valamint a teljesítésével kapcsolatban felmerült – és előre ismertett – esetleges egyéb költségeket.

11.6.2. A megrendelt termék(ek) mennyiségét, épségét és szükséges dokumentumok (számla) meglétét még a kézbesítés helyén és idején, az átvételkor ellenőrzi a Felhasználó, az esetleges kárt, hiányt, egyéb eltérést még akkor jelzi Fuvarozó felé. Amennyiben a Felhasználó kézbesítéskor bármilyen sérülést, eltérést tapasztal a kézbesített terméken, Fuvarozó a Felhasználó kérésére köteles tételesen átadni az árut és erről, valamint a terméken tapasztalt eltérésekről, sérülésekről a helyszínen jegyzőkönyvet felvenni. A szállítás közben a termékben keletkezett károkért a Felhasználó felé a termék Felhasználó részére történő átadásának időpontjáig Szolgáltató felel. Az átvételkor elvégzendő ellenőrzés Felhasználó általi elmulasztása ugyanakkor nem befolyásolja Felhasználó szavatossági jogait és az indokolás nélküli elállási jogát sem, azokat a 12. pontban írtak szerint ez esetben is ugyanúgy gyakorolhatja.

12. Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás, indokolás nélküli elállási jog

12.1. Hibás teljesítés

12.1.1. Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

12.1.2. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

12.1.3. Fogasztónak minősülő Felhasználó (a továbbiakban: Fogasztó) vásárlása esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül a Fogasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy egy éven

belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli. Ugyanezt kell alkalmazni a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásnak minősülő Felhasználó vásárlása esetén azzal a különbséggel, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hibára vonatkozik ez a rendelkezés.

12.2. Kellékszavatosság

12.2.1. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint, Fogyasztó a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

12.2.2. Felhasználó - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Fogyasztói szerződés esetén az aránytalan többletköltség fennállásának megállapításakor a Szolgáltatónak figyelembe kell vennie valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Szolgáltató nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a Felhasználó által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Felhasználónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, úgy:

- a Fogyasztó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől elállhat, de a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki;
- a fogyasztónak nem minősülő Felhasználó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a Szolgáltató költségére kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat.

E pontban a Fogyasztóra vonatkozóan írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

12.2.3. Fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a Szolgáltató nem végezte el vagy megtagadta a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de nem vagy nem teljes mértékben viselte a kicserélt áru visszavételével kapcsolatos költségeket;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy

- a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

12.2.4. Fogyasztó esetén az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével. E pontban írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

12.2.5. Fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható. E pontban írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

12.2.6. Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

12.2.7. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Ha a Fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen. E pontban a Fogyasztóra vonatkozóan írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

12.2.8. Felhasználó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

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

12.2.10. Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult - a Felhasználó - a felelős. Felhasználó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított egy év alatt évül el. Fogyasztó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a Fogyasztó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított egy év alatt évül el. E pontban a Fogyasztóra vonatkozóan írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

12.2.11. Fogasztónak nem minősülő Felhasználó vásárlása esetén a teljesítéstől számított hat hónapon belül, Fogasztói szerződés esetén egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Fogasztó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított fenti határidő eltelte után azonban már a Felhasználó/Fogasztó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó/Fogasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

12.2.12. A Szolgáltatónak az áru kijavítását vagy kicserélését – az áru tulajdonságaira és a Felhasználó által elvárható rendeltetésére figyelemmel megállapított – észszerű határidőn belül kell elvégezni. Az észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Felhasználó közölte a hibát a Szolgáltatóval.

12.2.13. A Felhasználónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

12.2.14. A Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítani a kicserélt áru visszavételét.

12.2.15. Fogasztó vásárlása esetén a költségviselés mellett a Szolgáltatónak kell megszerveznie is a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

12.2.16. Elállás esetén, ha a Felhasználó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy a Felhasználónak a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az érintett árut, és a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Felhasználó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

12.3. Termékszavatosság

Ezen alfejezet fogasztóra vonatkozó rendelkezéseit a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásra is alkalmazni kell.

12.3.1. Ingó dolog (termék) hibája esetén a Fogasztó – választása szerint – a fentebb írt kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. A termékszavatossági jog csak a Fogasztót illeti meg.

12.3.2. Termékszavatossági igényként a Fogasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

12.3.3. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos

minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

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

12.3.5. Fogyasztó termékszavatossági igényét kizárólag a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

12.3.6. A gyártó, illetve a Szolgáltató 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, illetve a Szolgáltatónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

12.3.7. Fogyasztó ugyanazon hiba miatt a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

12.4. Kötelező jótállás

Szolgáltató nem forgalmaz jogszabály által elrendelt kötelező jótállás alá eső terméket, továbbá önként sem vállal jótállást.

12.5. Indokolás nélküli elállási jog

12.5.1. Fogyasztó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

12.5.2. Az elállási határidő

- a) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;
- b) több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi;
- c) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: amelyen a Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi;
- d) valamint a), b), és c) pontok esetében a Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és

a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

12.5.3. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni Szolgáltató elérhetőségeinek egyikére. Az elállási nyilatkozat bármilyen módon megtehető, akár szóban akár írásban, illetve a webhelyen elérhető online elállási funkció használatával is.

Fogyasztó az elállási jog gyakorlásához felhasználhatja a következő linken letölthető nyilatkozatmintát is:

► elállási nyilatkozatminta

Illetve annak tartalmát innen kimásolhatja:

--

Elállási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén tölts ki és juttassa vissza)

Címzett: POLCZ FOOD Kft.

Postacím: 3000 Hatvan, Mészáros Lázár út 72.

E-mail: support@polczfood.com

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

A termék átvételének időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

--

A Fogyasztó az elállási jogát az online elállási funkció útján is gyakorolhatja. Az online elállási funkciót a Szolgáltató a megrendelést visszaigazoló e-mailben vagy a webhelyen elhelyezett „elállás a szerződéstől” szöveggel teszi elérhetővé. Az online elállási nyilatkozat kitöltését követően a Fogyasztó az „elállás megerősítése” gombra kattintva véglegesítheti és küldheti meg elállási nyilatkozatát a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a Fogyasztó részére az online elállási nyilatkozat beérkezéséről indokolatlan késedelem nélkül, tartós adathordozón (elektronikus levélben) átvételi elismervényt küld, amely

tartalmazza az elállás tartalmát, valamint a megküldés napját és időpontját.

12.5.4. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha nyilatkozatát a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi vagy szóban bejelenti. Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát az itt írtaknak megfelelő módon és határidőben gyakorolta.

12.5.5. A higiéniai csomagolással ellátott termékek esetén a termék higiéniai csomagolásának eltávolítását követően a Fogyasztó nem gyakorolhatja indokolás nélküli elállási jogát. A higiéniai csomagoláson kívüli, további csomagolás felbontása nem akadályozza az elállási jog gyakorlását. A higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében az elállási jog gyakorlását nem zárja ki a felbontott csomagolás és a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használat.

12.5.6. A termék visszaküldésének megszervezése és a visszaküldés költsége a Fogyasztót terheli. A termék visszajuttatása történhet személyesen is, az ügyfélszolgálatlalt történő előzetes időpont egyeztetés után. Ha a Szolgáltató az árut üzlethelyiségben is értékesíti, és a Fogyasztó a Szolgáltató üzlethelyiségében személyesen gyakorolja indokolás nélküli elállási jogát, jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a Szolgáltatónak.

12.5.7. Fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát:

- olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak;
- olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében.

12.6. Az elállás joghatásai

12.6.1. Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a termék Fogyasztóhoz történő fuvarozásának költségét is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja, és e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

12.6.2. Amennyiben több terméket rendelt meg a Fogyasztó, és azokat egyszerre vagy külön, de egyösszegű szállítási költség ellenében küldte ki neki a Szolgáltató, és a Fogyasztó nem mindegyik termék esetében él az indokolás nélküli elállási jogával, abban az esetben a következőképpen kerül visszatérítésre a kiszállítás költsége:

- amennyiben az összes termék kiszállításának költsége a konkrét esetben megegyezik azzal a kiszállítási költséggel, amit a Fogyasztó akkor fizetett volna, ha kizárólag az elállással érintett termék(ek)et rendeli meg, akkor a kiszállítás költségének teljes összege visszajár;

- amennyiben kevesebb lett volna a kiszállítás költsége kizárólag az elállással érintett termék(ek) megrendelése esetén, akkor csak ezt a kisebb összeget kell visszafizetni a Fogyasztó részére a kiszállítás költségének megtérítéseként.

12.6.3. Fogyasztó köteles Szolgáltató számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Fogyasztó viseli.

12.6.4. Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Ez a rendelkezés csak a higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében értelmezhető.

12.7. Visszatérítés

12.7.1. A visszatérítés csak a Polcz üveges készétel termékekre vonatkozóan vehető igénybe.

12.7.2. Amennyiben a Felhasználónak nem ízlik a termék, a Szolgáltató a Felhasználó választása szerint visszatéríti a kifogásolt termék vételárát, vagy azzal megegyező értékű kupont biztosít a számára.

12.7.3. A visszatérítési igény érvényesítésének feltétele, hogy az azonos ízű termékek közül csak egy legyen felbontva, és a fel nem bontott, ugyanolyan ízű termékeket Szolgáltató ilyen igénye esetén visszaküldje a Felhasználó a Szolgáltató részére. A visszaküldés költségét a Felhasználó viseli. Szolgáltató a konkrét esetekben mérlegelheti, hogy kéri-e az érintett termékek visszaküldését.

12.7.4. Amennyiben a Felhasználó visszatérítési igényt jelent be, de az azonos ízű termékek közül nem csak egyet bontott fel, abban az esetben a Szolgáltató felbontott termékek közül csak egynek téríti vissza az árát. A fel nem bontott termékek árát ez esetben is visszatéríti.

12.7.5. Amennyiben a visszatérítéssel érintett termékek között nincs azonos ízű készétel, abban az esetben a visszatérítésnek nem feltétele a termék Szolgáltató részére történő visszaküldése.

12.7.6. A visszatérítési igényt a support@polczfood.com e-mail címre, a megrendeléstől számított 30 napon belül kell megküldeni a vásárláshoz tartozó számla számának vagy a megrendelés azonosítószámának, valamint a visszatérítési igénnyel érintett termék(ek) megjelölésével.

12.7.7. A visszatérítési igény beérkezését követően a Szolgáltató az egyeztetett

visszatérítési módnak megfelelően, legkésőbb a megegyezéstől számított 10 munkanapon belül visszatéríti a vételárat, vagy rendelkezésre bocsátja a kuponkódot.

12.7.8. A visszatérítés a vásárlás során alkalmazott fizetési móddal egyező módon történik, kivéve, ha a Felhasználó más módon kéri a visszatérítést.

12.7.9. Ugyanaz a Felhasználó egy alkalommal és egy megrendelésre vonatkozóan érvényesítheti visszatérítési igényét, a későbbi megrendeléseivel kapcsolatban ez a jog már nem illeti meg.

13. Fórumszabályzat és moderálási alapelvek

13.1. A webhelyen található terméket a Felhasználó szöveges hozzászólás, valamint csillagok darabszámának bejelölésével pontozás formájában értékelheti.

Hozzászólást bárki beküldhet, Szolgáltató nem vállal felelősséget a közzétett hozzászólások és bejegyzések általa nem felismerhető módon másokat sértő tartalmáért. Szolgáltató nem vállal felelősséget az egyes hozzászólásokban esetlegesen elhelyezett romboló jellegű programok, alkalmazások – például: vírusok, férgek, makrók, továbbá az egyéb, fel nem sorolt programok, alkalmazások – okozta károkért, bár lehetőségeihez mérten mindent megtesz ezek elkerülése, kiszűrése érdekében.

Szolgáltató a hozzászólásokat megjelenítés előtt moderálja.

13.2. Általános rendelkezések, adatvédelem

Felhasználó hozzászólásai közzétételüket követően a többi felhasználó által láthatók oly módon, hogy általuk az adott hozzászóló neve beazonosítható, az általa hozzászólásában közzétett adatok megismerhetőek, így a Felhasználó személyazonossága is beazonosíthatóvá válhat. Ez azonban a Felhasználó saját felelősségi körébe tartozik, az ezzel kapcsolatos következményekért Szolgáltató nem vonható felelősségre.

Felhasználó a hozzászólásait nem teheti közzé más személy vagy jogi személy nevében, valamint ezek nem lehetnek törvénybe ütköző, diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő, káros, obszcén vagy vallási, politikai nézetekkel kapcsolatos szövegek, nem sérthetik más személy magánéletét, nem lehetnek sértőek, vagy veszélyeztető hatásúak az azokat esetlegesen elolvasó kiskorúakra nézve. Nem tartalmazhatnak továbbá törvény vagy szerződés által védett tartalmakat, ipari titkokat és szellemi tulajdont sértő, továbbá számítógépes vírusokat terjesztő tartalmakat, illetve olyan tartalmakat, amely alkalmas lehet a Szolgáltató vagy harmadik személy jogainak és érdekeinek a bármilyen formában történő megsértésére.

Felhasználó nem jogosult hozzászólásaival és az általa hozzászólásban feltöltött nem szöveges tartalmakkal ingatlanok, ingóságok vagy szolgáltatások adásvételére vagy reklám elhelyezésére irányuló tevékenységet folytatni, vagy ilyen tevékenységet elősegíteni.

Felhasználó hozzászólásai tartalmazhatnak a szövegen kívül egyéb tartalmakat (kép,

video, hanganyag, stb.) is, valamint az általa megosztott egyéb tartalmak is tartalmazhatnak ilyet. Kép, mozgóképek esetén az nem lehet más személy képmása, illetve tartalom fajtától függetlenül a tartalom nem lehet bármi módon törvénybe ütköző, diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő, káros, obszcén, vagy vallási, politikai nézetekkel kapcsolatos, nem sértheti más személy magánéletét, nem sérthet, vagy veszélyeztethet kiskorúakat. Nem tartalmazhat továbbá törvény vagy szerződés által védett tartalmakat, ipari titkokat és szellemi tulajdont sértő, továbbá számítógépes vírusokat terjesztő tartalmakat, illetve olyan tartalmakat, amely alkalmas lehet a Szolgáltató vagy harmadik személy jogainak és érdekeinek a bármilyen formában történő megsértésére.

Felhasználó a magáról adatokat, információkat tartalmazó tartalmak tekintetében jelen feltételek elfogadásával hozzájárul azok oly módon történő közzétételéhez, hogy azok a honlapot használó többi felhasználó számára – tehát nyilvánosan – hozzáférhetőek, láthatók lesznek, és az észlelők által az adott fényképet feltöltő felhasználó neve is beazonosítható, így a Felhasználó személyazonossága is beazonosíthatóvá válhat. Ez azonban a Felhasználó saját felelősségi körébe tartozik, az ezzel kapcsolatos következményekért Szolgáltató nem vonható felelősségre.

13.3. Közzététel

A webhelyen közzétett hozzászólások a webhely minden látogatója számára látható módon jelennek meg.

A hozzászólás elküldésével a Felhasználó lemond arról, hogy a későbbiekben hozzászólásában foglalt tartalmak felhasználására alapozva anyagi vagy más jellegű követelést támasszon.

A hozzászólások tartalmáért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal; azonban, ha az adott hozzászólás saját érdekét vagy mások jogos érdekeit, illetve közérdeket sért, azt indoklás nélkül törölheti.

A Szolgáltató nem győződik meg arról, hogy a véleményt valóban olyan személy adta, aki megvásárolta a terméket.

A Szolgáltató a beérkező értékelések közül nem mindegyiket teszi közzé.

Felhasználó kérheti Adatkezelőtől a hozzászólásának törlését.

A Szolgáltató szponzorált értékeléseket nem jelenít meg a weboldalon.

Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét arra, hogy hozzászólásai elküldése előtt alaposan és körültekintően mérlegelje azt, hogy mit és hogyan fogalmaz meg, elkerülve a saját vagy mások (ideértve a jogi személyeket, szervezeteket is) érdekeinek sérelmét.

Bárki valós személy személyes adatának, a rá vonatkozó ismereteknek az érintett hozzájárulása nélküli közzététele tiltott – és így törlésre kerül –, amennyiben az érintett azokat nem saját maga hozta nyilvánosságra.

A jó ízlést sértő képeket tartalmazó, gyűlöletkeltésre, megfélemlítésre alkalmas

hozzászólások, valamint az ilyen témájú weboldalakra mutató linkek szintén tiltottak.

Valós személyt sértő, azt lejárató, illetve olyan, egyértelműen személyhez köthető hozzászólás, amely sértő című vagy tartalmú, nem tehető közzé. Ha egy Felhasználó vagy érintett sérelmezi a róla írt hozzászólást, kérheti annak törlését akkor is, ha az egyébként nem meríti ki a fent tárgyalt feltételeket.

13.4. Moderáció

Szolgáltató a hozzászólásokat előzetesen megvizsgálja és jóváhagyja a közzététel előtt.

Szolgáltató kéri Felhasználótól, hogy ha olyan bejegyzést észlel, amely megítélése szerint jelen feltételek és alapelvek valamelyik pontjába ütközik, a Felhasználó, Szolgáltató, más vagy mások jogát vagy jogos érdekét sérti, esetleg bűncselekmény megvalósulásának gyanúját kelti, vagy egyéb módon akadályozza a kulturált információcserét, jelezze azt Szolgáltatónak elektronikus levélben.

A weboldalon megjelenő jogsértő hozzászólásokat a Szolgáltató törölheti, vagy kérésre törli. Ilyen hozzászólások lehetnek, amelyek:

- a Szolgáltató vagy mások jogait vagy érdekeit sértik,
- tartalmuk jogszabályba, vagy jelen feltételekbe ütközik.

Szolgáltató az egyes hozzászólásokat utólag nem szerkeszti, illetve részlegesen sem törli; vagy változatlan formában meghagyja azokat, vagy teljes egészében törli.

A folyamatosság és olvashatóság megőrzése érdekében a jelen szabályzatba ütköző, így törlendő bejegyzésekkel együtt a rájuk adott válaszok is törlésre kerülhetnek.

A Felhasználó külön értesítése nélkül törölhetők:

- Jogsértő bejegyzések. Jogsértő minden olyan bejegyzés, amely a közzétételének időpontjában hatályos magyar jogszabályba ütközik, illetve bűncselekményre vagy egyéb jogsértésre történő felhívást, arra való jelentkezést, annak elkövetésébe való beleegyezést vagy az elkövetésben való megegyezést tartalmaz, más vagy mások jogát vagy jogos érdekét sérti.
- Obszcén illetve agresszív, fenyegető hangnemű, valamint kötozkodó, rosszindulatú hozzászólások vagy egyéb bejegyzések, ide nem értve a köznyugalmat, közérkölcst nem sértő módon megfogalmazott szakmai kritikát. Az ezzel kapcsolatos mérlegelést Szolgáltató önállóan végzi, Szolgáltató ezzel kapcsolatos döntését Felhasználó köteles tiszteletben tartani és elfogadni. Az itt írt moderálási szabályokba ütköző kifejezések kicsillagozva jelenhetnek meg a hozzászólásokban.
- Egyes Felhasználókat lejárató, illetve egyértelműen velük kapcsolatosan obszcén, bántó, sértő vagy gyalázkodó módon kinyilvánított véleményeket - személyeskedést - tartalmazó hozzászólások és egyéb bejegyzések.
- A kifejezetten e célt szolgáló rovatokon kívüli, szerkesztéssel, moderálással, a szerkesztőkkel vagy a moderátorokkal foglalkozó bejegyzések. Ezekkel a témákkal kapcsolatosan, kérjük, írjon e-mail-t a support@polczfood.com címre.
- Politizálást célzó bejegyzések. Nem számít politizálásnak a szakmai kritika. Az ezzel kapcsolatos mérlegelést Szolgáltató önállóan végzi, Szolgáltató ezzel kapcsolatos döntését Felhasználó köteles tiszteletben tartani és elfogadni.

- A jó ízlést sértő képeket tartalmazó, gyűlöletkeltésre, megfélemlítésre alkalmas, valamint az ilyen témájú weboldalakra mutató linkeket tartalmazó bejegyzések.
- Mindazok a bejegyzések, szándékosan ismételt kérdésfeltevések, melyek a fórumon közzétett felhívás ellenére a fórumon – egy témán belül, vagy különböző témákban – többszörösen szerepelnek. Ebben az esetben Felhasználó valamennyi adott kérdéshez kapcsolódó bejegyzése törlésre kerül. Amennyiben az ismétlés nem szándékos (pl. informatikai hiba okozza), egy bejegyzés meghagyása mellett a többi példány kerül csak törlésre.
- Témaromboló bejegyzések. A téma tartalmi rombolásának számít minden, a kulturált, folyamatos társalgást feltűnően, szándékosan akadályozó és zavaró, vagy témán kívüli hozzászólás.
- A technikai eszközökkel elkövetett rombolást: olyan hivatkozások beillesztését, amelyek a Felhasználó internetelérést biztosító eszközében kárt okozó fájlokra mutatnak; elrontott html-kódokat; Javát; a szándékos elárasztást; automatikusan induló fájlletöltéseket és minden olyan beavatkozást, amely akadályozza a webhely rendeltetésszerű használatát vagy veszélyezteti a felhasználók informatikai eszközeit.
- Az olyan hozzászólásokat és bejegyzéseket, amelyek bizonyíthatóan nem saját szellemi termékeik: mások hozzászólásának ismételtgetése, más oldalról származó cikk(részlet) kommentár nélküli bemásolása.
- Ismétlés („flood”): ha nem szándékos (azaz véletlen) az ismétlés, egy bejegyzés meghagyása mellett a többi példány törlésre kerül. Szándékos ismétlésnek számít, ha valaki az adott hozzászólást egy vagy több hozzászólásban, több alkalommal helyez el.
- Bármelyik hozzászóló valós adatainak közzétételét, kivéve az érintett személy által saját magára vonatkozó adatok nyilvánosságra hozását.
- Törölt hozzászólás - részbeni vagy teljes - visszamásolása, valamint törölt, összevont, áthelyezett témák újraindítása.
- Nyílt, vagy bújtatott reklámot tartalmazó hozzászólások.

Letiltás: a moderátorok a jogsértő, továbbá a jelen szabályzatot súlyosan sértő, a kulturált társalgást szándékosan és/vagy ismétlődően akadályozó Felhasználók jogosultságait korlátozhatják, ezen Felhasználókat a fórumról letilthatják. A tiltás lehet részleges vagy teljes körű, ideiglenes vagy végleges. A leggyakoribb eltítási tételek: egy hét, egy hónap, végleges – annak függvényében, hogy az adott Felhasználó először sérti meg a jelen fórumszabályzat és moderálási alapelvekben írtakat, vagy visszaesőként.

A tiltási tételek nem kötelezően a fenti sorrendben követik egymást; ha a moderátorok úgy látják jónak, akár azonnal alkalmazhatják a legsúlyosabb következményt is, illetve „átugorhatnak” közbenső tételeket.

Kirívóan durva esetben az adott Felhasználó végleges letiltása mellett az összes – addig közzétett – hozzászólásának törlésére is sor kerülhet.

Minden olyan esetben, amikor valaki valamely, a fórumon már bejegyzett névre hasonlító, megtévesztésre alkalmas néven tesz közzé bejegyzést, vagy próbálja ezt elérni, továbbá, ha valaki történelmi személyek, kortárs (magyar, vagy külföldi) közéleti szereplők nevét vagy egyéb (jogokkal védett) neveket, elnevezéseket illetéktelenül használ, a beírások törlése mellett a moderátorok összes egyéb jogosultságát is megvonhatják.

Szolgáltató vagy a moderátorok által törölt hozzászólások visszamásolása, vagy az azokból való idézés szintén a jogosultságok megvonásával jár.

13.5. Szellemi tulajdon

Más hozzászólásában megjelenő, szellemi tulajdonnak (műnek, alkotásnak, tudományos vagy egyéb szellemi teljesítménynek) tekinthető tartalmakat csak a jogosult (saját tartalmat közzétevő, szerző) előzetes engedélyével szabad felhasználni.

13.6. Felelősség

A webhelyen elhelyezett közlések a webhelyet látogató Felhasználókból álló közösség tájékoztatását szolgálják, és semmilyen módon nem kötik a Szolgáltatót. A webhelyen elhelyezett egyetlen közlés sem tekinthető szerződési ajánlatnak vagy szerződési ajánlat elfogadásának, illetve jogi vagy szakmai tanácsadásnak.

A hozzászólásért, bejegyzésért annak írója a felelős, azért Szolgáltatót felelősség nem terheli.

13.7. A cikkekre, a hozzászólásokra és a kapcsolatfelvételre vonatkozó egyéb szabályok

A webhelyen megjelenő, Szolgáltató által közzétett cikkeket a szerzői jog szabályai védik, azokat a webhelyen kívül megosztani, illetve azokból idézni csak a forrás feltüntetésével, az idézés szabályainak megfelelően szabad. A megosztás további feltétele, hogy az a tartalom teljes egészében és változatlan formában való átvételével történjen. A webhelyen megjelent cikkek tartalmáért azok szerzői vállalnak felelősséget.

Mindez azon hozzászólásokra is vonatkozik és alkalmazandó, melyekre a tartalmukra tekintettel e rendelkezések értelmezhetők.

13.8. Ha Felhasználó olyan hozzászólással találkozik, amely megítélése szerint a jelen feltételek szabályait sérti, vagy adatkezelési, esetleg fogyasztóvédelmi szabályokat sért, kérjük, e-mail útján küldjön értesítést a support@polczfood.com címre.

14. Felhasználói értékelések megjelenítése

14.1. A Szolgáltató a részére egyéb módon elküldött, a Felhasználók által írt szöveges vélemények közül egyes értékeléseket anonim módon közzétesz a webhely „TI ÍRTÁTOK” menüpontja alatt. Továbbá a webhely főoldalán Facebook, illetve Google felületére írt felhasználói vélemények kerülnek közzétételre, melynek során az értékelő Felhasználó teljes neve alatt csillagok darabszámának megjelölésével pontszámos, valamint szöveges értékelése is látható.

14.2. Szolgáltató a részére beérkező ilyen értékelések közül nem mindegyiket teszi közzé, de a beérkező összes értékelés valós arányában jelenít meg a webhelyen pozitív és negatív értékeléseket.

14.3. A webhelyen közzétett értékelések a webhely minden látogatója számára látható

módon jelennek meg.

14.4. A Szolgáltató ellenőrzi, hogy az értékelő szerepel-e a megrendelő személyek között. Ilyen módon biztosított, hogy valódi vásárlók értékelései, véleményei jelenhessenek csak meg.

14.5. A Szolgáltató szponzorált értékeléseket nem jelenít meg a weboldalon.

14.6. Szolgáltató a már közzétett értékeléseket utólag nem szerkeszti, illetve részlegesen sem törli; az értékelések közzététele esetén azokat változatlan formában jeleníti meg a weboldalon.

14.7. Felhasználó kérheti a Szolgáltatótól az értékelésének törlését.

14.8. A közérdeket, közízlést, illetve másokat sértő, de különösen a törvénybe ütköző, diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő, obszcén, vagy vallási, politikai nézetekkel kapcsolatos, másokat sértő, kiskorúakat sértő vagy veszélyeztető értékeléseket a Szolgáltató nem jeleníti meg a weboldalon.

15. Üzleti partnerekre vonatkozó szerződési és felhasználási feltételek

15.1. Az üzleti partnereknek minősülő Felhasználókra a jelen szerződési feltételeket az alábbi eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni.

15.2. Az üzleti partnerként történő partner regisztráció ingyenes.

15.3. A Felhasználó az üzleti partnerként történő regisztrációt a webhely „VISZONTELADÓKNAK” menüpontja alatt elérhető viszonteladói jelentkezésre szolgáló űrlap kitöltésével, majd elküldésével, illetve a Szolgáltatóval külön kommunikáció útján kezdeményezheti.

15.4. Üzleti partnerként történő regisztrációs kérelem esetén a regisztrálni szándékozó partner által megadott adatok hitelességéről történő meggyőződés céljából a Szolgáltató bekérheti a Felhasználótól a gazdasági tevékenységére vonatkozó adatokat, és az azokat igazoló hiteles dokumentumokat. Szolgáltató a dokumentumok birtokában foglal állást arról, hogy elfogadja-e a Felhasználó üzleti partnerként történő regisztrációs kérelmét.

15.5. Az üzleti partner regisztráció feltétele felhasználói fiók megléte. A regisztrációs kérelem pozitív elbírálása esetén a Szolgáltató hajtja végre technikailag az üzleti partneri státuszt.

15.6. Üzleti partnerként történő regisztráció jóváhagyása esetén a weboldalon történő bejelentkezést követően a Felhasználó számára elérhetővé válik a webhely árukészlete kedvezményes árak feltüntetésével, és Felhasználó jogosulttá válik üzleti partnerek számára biztosított kedvezményes áron történő vásárlásra vonatkozó megrendelést leadni. A webáruház üzleti partnerek részére elérhető felületén a termék mellett feltüntetett kedvezményes vételár bruttó ÁFA-s és nettó ÁFA nélküli összegben is látható.

A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét, melyet a Felhasználó visel. A Szolgáltató csomagolási díjat nem számol fel.

15.7. Üzleti partnerként leadott megrendelés esetén a kiszállítás díja eltér a weboldalon feltüntetett szállítási díjaktól. Ilyen esetben a szállítási díj a megrendelés leadását követően esetleg, külön levelezés útján kerül egyeztetésre az üzleti partnerrel.

15.8. Üzleti partnerként regisztrált Felhasználó termék vásárlásra irányuló online megrendelése a Felhasználó megrendelésre vonatkozó szándéknyilatkozata, melyről Szolgáltatónak joga van eldönteni, hogy azt elfogadja-e, illetve mérlegelni, hogy tudja-e azt teljesíteni. Erre tekintettel Szolgáltató bármilyen következmény és indoklás nélkül visszautasíthatja a leadott megrendelést, a megrendelés leadása semmilyen kötelezettséget nem keletkeztet Szolgáltatóra nézve. A leadott megrendelés, mint szándéknyilatkozat csak a Szolgáltató által küldött beleegyező tartalmú visszaigazolást követően minősül érvényes megrendelésnek. A megrendelés elfogadásáról szóló visszaigazolással nem keverendő össze a megrendelés beérkezéséről szóló automatikus visszaigazolás, amivel nem jön létre a termék megrendelésére vonatkozó szerződés és ajánlati kötöttség sem. Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy amennyiben a megrendelés teljesítése üzleti érdekeivel bármely okból ellentétes (például kirívóan aránytalan a megrendelésben szereplő termék típus eloszlás, s ezzel veszélyeztetni más megrendelések teljesítését), akkor a megrendelést visszautasítsa, abban az esetben is, ha Szolgáltató rendelkezik a kívánt raktárkészlettel.

15.9. Üzleti partnerként regisztrált Felhasználó e-mail útján érkezett kérelmeit, nyilatkozatait Szolgáltató akkor tekinti hitelesnek, ha azok Felhasználó Szolgáltatónál nyilvántartott e-mail címéről érkeznek. Az e-mail útján küldött küldeményeket a Felek a küldés napján kézbesítettnek tekintik.

15.10. Az érvényes regisztrációhoz Felhasználónak valós adatokat és elérhetőségeket kell megadnia. Amennyiben megállapítást nyer, hogy valótlan adatokkal történt a regisztráció, Szolgáltató jogosult a regisztrációval létrehozott profilt törölni. Utóbbi esetben Szolgáltatót nem terheli felelősség az esetleges következmények miatt.

15.11. Szolgáltató az érvényes regisztrációt is törölheti a következményekért való felelőssége nélkül, amennyiben a törölt Felhasználó rosszhiszeműen használta fel a webhelyet, vagy más módon megszegte a jelen szerződési feltételeket.

15.12. A regisztráció fenti okokból történő, Szolgáltató általi törlése a mindkét Fél által már teljesített megrendeléseket nem érinti. Ugyanilyen okból történő törlés esetén, amennyiben Szolgáltató még nem kezdte meg a teljesítést akkor egyoldalúan eldöntheti, hogy teljesíti-e azt, feltéve, hogy a törlés oka ezt nem akadályozza. Amennyiben a fenti okokból nem teljesíti a megrendelést és Felhasználó már fizetett, Szolgáltató visszafizeti a Felhasználó által fizetett összeget. Ha a Felhasználó törlés okát jelentő magatartása kárt okozott Szolgáltatónak, utóbbi jogosult visszatartani a kár összegét a visszafizetés összegéből.

15.13. Felhasználó a regisztrációjának törlését bármikor kezdeményezheti a Szolgáltatónak küldött e-mail üzenettel, melyet Szolgáltató késedelem nélkül – de legfeljebb 10 napon belül – végrehajt.

15.14. A regisztráció törlését teheti szükségessé Felhasználó (vagy képviselőjének) – regisztráció céljából kezelt – személyes adatainak törlését eredményező, vagy ilyen célú felhasználását megtiltó összes adatkezeléssel kapcsolatos kérelme. Ezekről Felhasználó bővebben az adatkezelési tájékoztatóban olvashat.

15.15. A regisztráció Felhasználó fentiek szerinti kérelmeire történő törlése nem érinti az általa korábban érvényesen leadott megrendelések teljesítését.

15.16. Az üzleti partnerként regisztrált Felhasználókra nem vonatkoznak a jelen szerződési feltételek fogyasztókat megillető jogokról szóló rendelkezései. A jelen szerződési feltételek egyéb rendelkezéseit az üzleti partnerként regisztrált felhasználókra vonatkozóan az e fejezetben írt eltérésekkel kell alkalmazni.

16. Felelősség kizárása

16.1. A Szolgáltatót jogszabály alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Szabadon dönt a Felhasználó megrendelésének elfogadásáról vagy visszautasításáról. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ebből eredő károkért.

16.2. Szolgáltató nem garantálja, hogy a termék megfelel a Felhasználó által tervezett bármilyen olyan célra, melyet a szerződés megkötéséig Felhasználó nem egyeztetett le a Szolgáltatóval, illetve egyeztetés során a Szolgáltató nem erősítette meg az alkalmasságát. A termék leírásában és útmutatójában írtak irányadók a felhasználást illetően, de a konkrét felhasználási körülményekből adódó eltérések miatt a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

16.3. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal olyan közvetlen és közvetett károkért, amelyek a webhely rosszhiszemű felhasználásából vagy az internetszolgáltató elérhetetlenné válásából erednek. Szolgáltató nem vonható felelősségre technikai zavarokért, például elektromos vagy számítógépes hálózati kimaradásért. Tekintettel arra, hogy az internet nyílt, biztonságosnak nem tekinthető hálózat, az elektronikus formában továbbított üzenetek, megrendelések Szolgáltatón kívül eső okból történő megsemmisülése, késedelmes megérkezése, egyéb hibája miatt beálló károk tekintetében Szolgáltatót nem terheli felelősség.

16.4. Szolgáltató a webhely felhasználásának lehetőségét bármikor, indokolás nélkül megszüntetheti az egyes Felhasználók számára, vagy az összes Felhasználóra nézve a webhely üzemeltetésének befejezésével. Ez esetben a már érvényesen leadott megrendeléseket és a Felhasználó egyéb kérelmeit teljesíti, más esetleges következményekért azonban nem felel.

16.5. Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért, az ezekből adódó károkért való felelősségét kizárja.

16.6. A webhelyen található külső hivatkozások követésével elért tartalom nem áll Szolgáltató befolyása alatt. Amennyiben azt az arra jogosult kéri, a linket Szolgáltató törli

vagy módosítja. Az ilyen link használatával megjelenített vagy letöltött tartalmakkal kapcsolatban Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

17. Egyéb rendelkezések

17.1. Szolgáltató a webhelyen megrendelés nélkül böngésző Felhasználók tekintetében is fenntartja magának a jogot az ott található tartalmakra vonatkozó jogi védelem és a webhely felhasználására vonatkozó szabályok tekintetében, azok érvényesítésére és megváltoztatására. Erre vonatkozó szabályokat és nyilatkozatokat Felhasználó a webhelyen folyamatosan közzétett jogi nyilatkozatban, jelen ÁSZF-ben és további tájékoztató dokumentumokban érheti el.

17.2. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen szerződési feltételekből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve járnak el.

18. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató által folytatott adatkezelésről az "Adatkezelési tájékoztató" és a "Tájékoztató "sütik" alkalmazásáról" című dokumentumok adnak tájékoztatást.

19. Szerződési feltételek módosítása

19.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a jelen általános szerződési feltételeket bármikor előzetes bejelentés és külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa. A módosított általános szerződési feltételek hatálya a módosítás hatályba lépését követően létrejött szerződésekre terjed ki.

19.2. Az egyes megrendelések alapján létrejövő szerződésekre mindig az adott megrendelés során a Felhasználó által elfogadott általános szerződési feltételek vonatkoznak. A módosított általános szerződési feltételek hatálya a módosítás hatályba lépését megelőzően létrejött szerződésekre nem terjed ki.

20. Alkalmazandó jog

20.1. Jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések tekintetében a következő jogszabályok rendelkezési irányadók:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394

rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény és
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény.

21. Panasz, jogérvényesítés

21.1. Fogyasztói panasz: a Fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Fogyasztó levélben, telefonon és elektronikus levélben az alábbi elérhetőségeken küldheti el panaszát a Szolgáltatóhoz:

POLCZ FOOD Kft.

Cím: 3000 Hatvan, Mészáros Lázár út 72.

Telefonszám: +36 30 113 80 01

E-mail cím: support@polczfood.com

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Fogyasztó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben, igazolható módon megválaszolja.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén (feltéve, hogy a Fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét megadta, és a panaszát részletesen leírta, bemutatta a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét) a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

Ha a Szolgáltató az írásbeli panasz bejelentésére elektronikus felületet, űrlapot biztosít, köteles a Fogyasztó által megadott elektronikus levelezési címen az írásbeli panasz beérkezését haladéktalanul visszaigazolni.

A Fogyasztó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Fogyasztó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

Ha a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét nem adja meg, és ha a panaszát részletesen nem írja le, nem mutatja be a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét, vagy a fogyasztó - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az aláírást megtagadja, abban az esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszt nem köteles megválaszolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Fogyasztó neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma,
- az arra történő figyelmeztetést, hogy ha a Fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét nem adja meg, és ha a panaszát részletesen nem írja le, nem mutatja be a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét, vagy a fogyasztó - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az aláírást megtagadja, abban az esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszt nem köteles megválaszolni.

A Szolgáltató a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válaszában másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatni.

A Szolgáltató a Fogyasztó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Fogyasztót arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye vagy -nem természetes személy fogyasztó esetén - székhelye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Fogyasztó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Fogyasztó a következő szervekhez fordulhat.

21.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Fogyasztó a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Az eljárásra a természetes személy fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve a nem természetes személy fogyasztó székhelye szerinti békéltető testület illetékes. (A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével fogyasztónak minősül - a természetes személy fogyasztón túlmenően - az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; továbbá a KKV, amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A békéltető testületek illetékessége:

Budapesti Békéltető Testület illetékessége:

Budapest;

Baranya Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye;

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye;

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye;

Fejér Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye;

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye;

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye;

Pest Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:

Pest vármegye.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület illetékes:

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefon: +36 46 501 090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Webhely: <http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/>

Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére. A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiektől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület – amennyiben a fogyasztó külön nem kéri a személyes meghallgatást – a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg.

Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a békéltető testület az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének

elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

A békéltető testület a kijelölt vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

21.3. Ha a fogyasztó lakóhelye és a vállalkozás székhelye különböző országokban, de az Európai Unió valamely tagállamában, vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, akkor a fogyasztó panaszával a saját tagállamában található Európai Fogyasztói Központhoz fordulhat. Az Európai Fogyasztói Központok elérhetőségeiről [itt](#) tájékozódhat.

Az Európai Fogyasztói Központ ingyenes segítséget nyújt a határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok rendezésében, érdemi közreműködéssel segítve a felek közötti megegyezést hatósági eljáráson kívül.

A Szolgáltató székhelye szerinti Európai Fogyasztói Központ:

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság - Európai Fogyasztói Központ

Postacím: 1536 Budapest, Pf. 324.

Telefon: +36 1 896 77 47

E-mail: info@magyarefk.hu

Webhely: <https://www.magyarefk.hu/>

21.4. Fogyasztó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok> oldalon.

Fogyasztó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.

Postacím: 3301 Eger, Pf. 216.

Telefon: +36 36 510 300

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

Webhely: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

21.5. Jogérvényesítés bírósági úton

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Felhasználó a pertárgy értékétől függően a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon illetve törvényszéken, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Hatvani Járásbíróságon vagy az Egri Törvényszéken is megindíthatja a pert.

21.6. Képviseleti kereset

Az arra feljogosított szervezetek képviseleti kereseteket indíthatnak azon vállalkozásokkal szemben, amelyek megsértik az uniós és a magyar fogyasztóvédelmi jogot. A szervezetek kérhetik a bíróságtól a fogyasztókat érintő jogsértő magatartás megszüntetését, megtiltását, a jogsérelem orvoslását, kártérítést, kijavítást vagy akár árleszállítást is.

A fogyasztó bejelentésével közvetlenül nem indíthat és általában nem kezdeményezhet képviseleti keresetet. Kivétel ez alól az ügyészség, akihez kérelmet nyújthat be, melyben kezdeményezheti, hogy az ügyészség fontolja meg képviseleti kereset benyújtását. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat a Főügyészségek látják el, melyek elérhetőségei itt olvashatók: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fougyeszsegek/>

A képviseleti keresetet a közérdekvédelmi ügyész indítja meg, de azt bárki kezdeményezheti az ügyészségen. A kezdeményezés minden fogyasztó számára ingyenes. A képviseleti kereset benyújtásáról az ügyész dönt, és akkor fordul bírósághoz, ha annak törvényi feltételei fennállnak. A képviseleti keresetet az ügyész nem az egyéni fogyasztó (bejelentő) érdekében indítja meg, hanem minden olyan személy érdekében, akit a jogsértés érint, vagy érinthet. A fogyasztói érdekeket a bíróság előtt a közérdekvédelmi ügyész képviseli, a fogyasztók személyesen nem vesznek részt a perben, így nem kell gondoskodni jogi képviseletről, és perköltség sem hárul rájuk.

A további feljogosított szervezetek hivatalból, a hozzájuk érkező fogyasztói jelzéseken, valamint a hatósági ellenőrzéseken keresztül szereznek tudomást azokról a fogyasztói érdekeket sértő tevékenységekről, amelyekkel szemben saját hatáskörben meghozott döntés alapján képviseleti keresetet is indíthatnak.

A képviseleti keresetek indítására jogosult feljogosított szervezetek jegyzékét a fogyasztóvédelmi hatóság a honlapján teszi közzé. A feljogosított szervezetek jegyzéke [ide](#) kattintva érhető el.

21.7. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogérvényesítés

Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit az adatkezelési tájékoztatóban írtak szerint

Szolgáltatónál, valamint bíróság előtt gyakorolhatja, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Webhely: <https://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Felhasználó választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2026.08.03.

POLCZ FOOD Kft.