

Általános Szerződési Feltételek

1. Általános szerződési feltételek

1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) a Praktikus Fűtés Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) és a Praktikus Fűtés Kft. által a www.ventalp.hu weboldalon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél vagy Felhasználó) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a www.ventalp.hu weboldalon keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.

1.2. Jelen dokumentum, mint szerződés elektronikus formában kerül megkötésre, írásbeli szerződésnek minősül.

Jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató weblapján (www.ventalp.hu) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki.

Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldalról: www.ventalp.hu, és letölthető az alábbi linkről: <https://ventalp.hu/gdpr/ASZF.pdf>

2. A Webáruház címe:

www.ventalp.hu

3. A webáruház üzemeltetőjének (továbbiakban Szolgáltató) adatai:

Cégnév: Praktikus Fűtés Kft.

Székhely címe: 2233 Ecser, Bajcsy-Zsilinszky utca 29.

Cégjegyzékszám: 13-09-208706

Nyilvántartást vezető cégbíróság: Pest Vármegyei bíróság, mint cégbíróság

Statisztikai számjel: 28829937-4322-113-13

Adószám: 28829937-2-13

Bank neve, bankszámla száma: CIB Bank Zrt., 10701609-75985057-51100005

A tárhely-szolgáltató adatai:

Cégnév: Domaintank Kft.

Székhely: 2151 Fót, Alagi utca 12/B

Cégjegyzék szám: 13 09 153036

Postázási cím: 2151 Fót, Alagi utca 12/B

4. Ügyfélszolgálat/Áruház adatai:

Cím: Csak ONLINE értékesítés, és információ.

Telefon: +36205830483 (normál díjszabású)

E-mail: iroda@ventalp.hu

Nyitva tartása: Hétköznapiokon 08.00-17:00

5. Az általános szerződési feltételek elfogadása

5.1. A ventalp.hu webáruház szolgáltatásainak jelentős része elérhető minden felhasználó számára, regisztráció nélkül is. Egyes szolgáltatások azonban regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek, melyre az ÁSZF-ben rögzítetteknek megfelelően bárki jogosult. A Webáruház szolgáltatásainak, így a regisztráció, illetve vásárlás során történő igénybevételére a felhasználó, kizárólag a jelen ÁSZF feltételeinek elfogadásával kerülhet sor, amelyet a Felhasználó az űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az ÁSZF feltételeinek elfogadása esetén a jelen ÁSZF szerinti szerződés jön létre az Szolgáltató és a Webáruház felhasználója között.

5.2. Ha a felhasználó az ÁSZF feltételeit nem fogadja el, akkor nem veheti igénybe a Webáruház szolgáltatásait, így nem regisztrálhat és nem küldhet megrendelést sem.

5.3. Jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan, Magyarország területén nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, mely a ventalp.hu oldalon (a továbbiakban: vállalkozás) keresztül történik. Jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely a jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre.

5.4. A szerződés a Felek között magyar nyelven jön létre.

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

5.6. A vállalkozásban feltüntetett termékek megjelenítése vásárlásra történő felhívásnak minősül. A vállalkozásban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

5.7. A szerződés a rendelés visszaigazoló e-mail Ügyfél általi fogadásával, és a rendelés Szolgáltató általi nyugtázásával jön létre. A Felek között ily módon magyar nyelven létrejött szerződés írásbeli szerződésnek minősül.

6. A Weboldal használata

6.1. Előzetes regisztráció

Előzetes regisztrációra a főoldalon, a Regisztráció menüpont alatt található űrlap kitöltésével van lehetőség. A regisztráció elvégzésére a rendelés bonyolításakor is van lehetőség, azt nem szükséges előre megtenni. Az űrlap kitöltésénél ügyeljen arra, hogy a Szállítási cím alatt azt a címet adja meg, ahová szeretné, hogy a megvásárolt terméket kézbesítsék. Számlázási címnek pedig azt a címet adja meg, ahová a számlát kéri. Amennyiben a kettő megegyezik, úgy a Másol gombra kattintva ezek az adatok automatikusan bekerülnek a Számlázási cím alá, így nem kell még egyszer begépelni. Az Ügyfél a Weboldalon történő regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, a GDPR szabályzat, és a Weboldalon közzétett Adatvédelmi nyilatkozat feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi nyilatkozatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul. A regisztráció, valamint a vásárlás során átadott adatok az archiválásra és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott időtartamig megőrzésre kerülnek. Az ÁSZF, illetve az Adatvédelmi Nyilatkozat megismerését/elfogadását, adatkezeléshez történő hozzájárulást

követően az „Adatok mentése” gombra kattintva valósul meg a regisztráció. Ezután a regisztrált Ügyfél az oldalon a Belépés mezőben a regisztrációkor megadott e-mail címmel és jelszóval tud belépni.

6.2. A regisztráció a „Regisztráció” menüpont alatt, az ott található adatlap hiánytalan kitöltésével valósul meg.

6.3. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. Felhívjuk figyelmüket, hogy az Ügyfél által a regisztrációban megadott adatok kerülnek a számlára. **Hibás, rosszul kitöltött, helytelenül megadott számlázási adatok miatt Szolgáltató felelősséget nem vállal, számlát módosítani nem tud.** A Szolgáltató minden egyes regisztrációt különálló „személyként” kezel, függetlenül az egyes személyek által elvégzett regisztrációk számától. A korábban rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, az „Adatlap” linkre kattintást követően elérhető Személyes adatok módosítása menüpontban van lehetőség, amely az aktív megrendelések adatait is érintheti. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

6.4. Katalógusban való böngészés

Termékkatalógusunkban böngészésre az oldalsó termékkategóriák és alkategóriák segítségével van lehetőség. Adott termék-alkategóriára kattintva az oldal középső felületén jelennek meg az alkategóriába tartozó termékek. A termékek feletti mezőben több lehetőség is van a böngészés leegyszerűsítésére.

6.5. Termék kiválasztása

A termék képére/nevére kattintva juthat el a termék-oldalra. Itt találja a termék leírását, és lehetőség van nagyobb méretű kép megtekintésére a termékről. A termékkel kapcsolatos egyéb adatokat is itt találja, illetve az is itt kerül feltüntetésre, hogy a termék rendelése esetén mennyi idő alatt kerül beszállításra. A terméket csak a termék-oldalon tudja kosárba rakni, a rendelni kívánt mennyiség megadásával együtt.

7. A termék lényeges tulajdonságai

A Weboldalon szereplő termékek lényeges tulajdonságait, jellemzőit, a felhasználók megtekinthetik a termékek bemutató oldalain. A Szolgáltató szerződés szerű teljesítésének minősül, ha a termék a weboldalon vagy a használati utasításban nyújtott tájékoztatásnál kedvezőbb, előnyösebb tulajdonságokkal rendelkezik. A webáruház adatbázisában található képektől való esetleges eltérésekért, a pontos színhűségért Szolgáltató felelősséget nem vállal, de törekszik arra, hogy a termékekről készült képek lehetőség szerint a valóságot tükrözzék. Ha a vásárlás előtt az áruval kapcsolatban az Ügyfélnek kérdése merül fel, a Szolgáltató ügyfélszolgálatunk készséggel áll a rendelkezésére, egyebekben Szolgáltató nem felel a termékleírás téves értelmezéséből fakadó károkért.

Szolgáltató a forgalmazott termék - ahol ezt a jogszabályok előírják - használati utasítását az áruhoz mellékeli. Ha az Ügyfél véletlenül nem kapná kézhez az áruval együtt a kötelező használati utasítást, azt azonnal - mielőtt az árut használatba veszi - jelezze az ügyfélszolgálatunknál,

kérésére Szolgáltató pótolja azt. Amennyiben a Weboldalon található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a weboldalon közölteknel több információra van szüksége az Ügyfélnek, az ügyfélszolgálathoz fordulhat.

8. Árak

A Weboldalon közzétett árak általános forgalmi adóval növelt bruttó árak. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Weboldal felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os vagy a piaci árhoz képest aránytalanul alacsony árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

9. Megrendelés leadása

Megrendelés leadására a ventalp.hu oldalon, a Kosár használatával van lehetőség. Az Ügyfél a kiválasztott termékeket az egyes termékekre kattintást követően az oldalon található „Kosárba” gomb használatával helyezheti kosarába. A Kosár tartalmát megtekinteni, módosítani a Weboldal tetején található kosár ikonra kattintást követően van lehetőség, ahol megadható az egyes termékek kívánt mennyisége, illetve a Kosárban lévő termék(ek) az „X” jelre kattintással törölhető(ek). A Kosár tartalmának véglegesítésére a „Tovább a fizetéshez” felíratra kattintással van lehetőség. A megjelenő felületen, ha a vásárlást megelőzően az Ügyfél a Weboldalra bejelentkezett, akkor megjelennek adatai, ha azonban még nem került sor a regisztrációra/bejelentkezésre, akkor adatait a megjelenő felületen kell megadnia, hogy a megrendelését leadhassa. Ezt követően az Ügyfél választhat szállítási-, illetve fizetési módot. A megrendelés leadására csak az adatvédelmi tájékoztató, adatkezelési nyilatkozat, valamint az ÁSZF elfogadását követően van lehetőség, a „Vásárlás befejezése” felíratra kattintással, **amely az Ügyfél részére - a távollévők közötti szerződés alapján - fizetési kötelezettséget keletkeztet!**

A Szolgáltató köteles a rendelés megérkezése után 48 órán belül egy automatikus visszaigazoló e-mailt küldeni a regisztrációkor megadott e-mail címre, amely tartalmazza az Ügyfél által a regisztráció során megadott adatokat, a megrendelt termék adatait, árát, a szállítás költségeit. Ez a visszaigazoló email automatikusan kerül kiküldésre, amely **kizárólag tájékoztatja az Ügyfelet** arról, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett. Amennyiben e visszaigazolás az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül Ügyfél részére nem érkezik meg, akkor az Ügyfél vásárlási kötelezettsége minden további feltétel nélkül, automatikusan megszűnik.

Kérjük, ellenőrizze az automatikusan küldött e-mailben szereplő adatokat, és a megrendelt termék paramétereit, mennyiségét, vételárát! Amennyiben szándékától eltérőt tapasztal, kérjük, azonnal jelezze telefonon, vagy e-mailben (iroda@ventalp.hu). Kollégáink ezt követően e-mailben küldik a megrendelés elfogadásáról szóló visszaigazolást, és amennyiben a termék vételárának megfizetésére bankkártya használatával került sor, úgy a számlát is, amennyiben azonban a vásárlásra készpénzes fizetéssel, azaz utánvétellel, illetve személyes átvétel során került sor, abban az esetben a számla a fizetéssel egyidőben kerül átadásra.

A szerződés csak akkor tekinthető megkötött szerződésnek, amikor a Szolgáltató e-mail üzenet megküldésével visszaigazolja a rendelés elfogadását.

A raktáron nem lévő, megrendelt termék beérkezésekor az Ügyfelet telefonon értesítjük vagy e-mail címére értesítést küldünk. A vételár beérkezésekor a termék átvehető, vagy egyeztetett időpontban az kiszállításra kerül. Készpénzes fizetés esetén, amennyiben kérte a termék házhoz szállítását, felvesszük Önnel a kapcsolatot a kiszállítási időpont egyeztetése céljából. Ebben az esetben, a szállítást végző futárnál kell a vételárat kifizetni, a kiállított számlának megfelelően. Személyes átvétel esetén, a terméket 1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21. szám alatti üzletünkben veheti át, nyitvatartási időben.

9.1. A Weboldalon megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. Az árváltozás a már megrendelt termékekre nem vonatkozik.

9.2. A megrendelést a Praktikus Fűtés Kft. csak akkor fogadja el, ha az Ügyfél a megrendeléshez szükséges valamennyi mezőt maradéktalanul kitölti. (Ha az Ügyfél a valamely mezőt hibásan tölti ki, úgy hibaüzenetet kap a Szolgáltatótól.) A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

9.3. Az Ügyfél a megrendelés leadásával kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

10. Az adásvételi szerződés létrejötte

10.1. Ha a felhasználó megrendelést küld a Webáruház oldalain, és a szolgáltató a megrendelést e-mailben visszaigazolja adásvételi szerződés jön létre a vásárló (felhasználó) és a szolgáltató között.

10.2. A felhasználó elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés írásban megkötöttnek minősül, és arra Magyarország hatályos jogszabályai az irányadóak. A szerződésre a jelen ÁSZF rendelkezései vonatkoznak.

10.3. A szerződés magyar nyelven jön létre, azt a Webáruház elektronikus formában, automatikusan tárolja. A felhasználó számára az általa kötött szerződések a Webáruházba történő bejelentkezés után hozzáférhetőek. Annak tartalmát elolvashatja, mentheti vagy kinyomtathatja.

11. Teljesítési és szállítási feltételek

11.1. A megrendelt termékeket cégünk igény esetén házhoz szállítja. A szállítás megfelelő védelmet biztosító csomagolásban történik. Átvételkor kérjük, ellenőrizze a termék csomagolásának sértetlenségét. Szállítási sérülés miatt utólagos reklamációt nem áll módunkban elfogadni!

A szállítási költség tartalmazza a csomagolási, szállítási és utánvételi díjat is! Amennyiben eltérést észlel, lehetősége van a csomagot visszaküldeni központunkba. Kérjük észrevételéről tájékoztassa ügyfélszolgálatunkat, hogy a felmerült hibát mielőbb korrigálhassuk!

11.2. A megrendelt termékek a visszaigazoló e-mailben feltüntetett időn belül kerülnek kiszállításra. Abban az esetben ha a megrendelt termék nincs raktáron, úgy az Ügyfelet értesítjük a beszerzés és szállítás várható időpontjáról. Több termék együttes megrendelése esetén a Vállalkozó jogosult a termékeket külön-külön is szállítani, de ezért az Ügyfélnek nem számíthat fel külön költségeket. A Vállalkozónak kártérítési kötelezettsége csak akkor van, ha szándékosságra vagy súlyos gondatlanságra vezethető vissza a szállítási késedelem. Nem illeti

meg kártérítés az Ügyfelet az Ügyfélnél felmerült okból előállt szállítási késedelem, valamint vis maior esetén. Az előre egyeztetett időpontban a Megrendelő felelőssége az, hogy a megjelölt helyen átvételre jogosult személy tartózkodjon.

11.3. Jelenleg Magyarország területére vállalunk kiszállítást. A kiszállítást magunk, vagy szakképzett szállító partnerünk biztosítja.

11.4. A belföldi szállítás gyűjtőfuvarban történik, kizárólag munkanapokon. (a szállítás napját az adott területre történő szállítások határozzák meg).

11.5. A szállítás az Ügyfél által megadott szállítási címre „házig” történik, a termék beszállításáról kérjük, gondoskodni szíveskedjenek. A házhoz szállítás azt jelenti, hogy a kézbesítő cég vagy kollégánk a bejárathoz legközelebbi szabályos parkolóhelyen áll meg és ott átadja a terméket a megrendelőnek, vagy megbízottjának. A szállítási díjban nincs benne a termékek házba való bejuttatása vagy emeletre történő feljuttatása és összeszerelése.

11.6. A megrendelt terméket az Ügyfél előzetes jelzés alapján személyesen is átveheti a Szolgáltató üzlethelyiségében. (1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21.)

12. Kiszállítás, személyes átvétel

A szállítási határidők a termékek bemutató oldalain olvashatók, tájékoztató jellegűek. A termékek kiszállítását a szolgáltató a vásárlóval egyeztetett időpontban végzi. Felhasználó köteles a termék átvétele során a csomagot és annak tartalmát ellenőrizni, és az árut csak hiánytalan teljesítés, sérülésmentes csomagolás esetén átvenni.

Felhasználó a termékek átvételekor haladéktalanul köteles elvégezni a termékek minőségi ellenőrzését, és az esetlegesen felmerülő minőségi kifogásairól, sérülésről, törésről jegyzőkönyvet vetetni fel a futárral, majd erről Szolgáltatót írásban, haladéktalanul értesíteni!

A termék átadását és átvételét követő 24 órán túl előterjesztett mennyiségi és minőségi kifogásokat Felek semmisnek tekintik! A termék tekintetében fennálló kárveszély a terméknek a Vevő vagy képviselője részére történő átadásával száll át a Vevőre.

13. Lehetséges fizetési módok

- Bankkártyával: Az online, bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a Szolgáltatóhoz nem jutnak el, azt a Barion Payment Zrt. kezeli. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.
- Utánvét: Ezesetben a termék, illetve a szállítás költségeit a kiszállítást végző futárszolgálat kézbesítőjének fizeti meg készpénzben, vagy kártyával a csomag átvételekor.
- Átutalással;
- Banki pénztári befizetéssel, melynél 500,- Ft banki adminisztrációs költséget számolunk fel;
- Személyesen, készpénzzel üzletünkben;

14. Elállási jog

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.)

Korm. rendelet alapján, a távollévők és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a fogyasztót elállási jog illeti meg.

Az elállási jog kizárólag a Fogyasztóra - szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre - vonatkozik, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Fogyasztó”).

Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén - saját maga vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított - tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni. Fogyasztót megilleti, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Fontos kiemelni, hogy elállás esetén a Fogyasztó felel a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért.

Elállási jog gyakorlásának a menete

- Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó **egyértelmű írásos nyilatkozatát** 14 napon belül köteles eljuttatni (elsősorban elektronikus úton küldött levél útján vagy postán, telefaxon) a Szolgáltató részére. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi írásos elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére. A Fogyasztó elállási nyilatkozatát elsősorban a jelen ÁSZF mellékletét képező nyilatkozat kitöltésével közölheti a Szolgáltatóval.

Elállási nyilatkozat letöltése ([Elallasi_nyilatkozat.docx](#))

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

- a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését;

- Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából.

A Szolgáltató felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy levelét lehetőleg ajánlott küldeményként adja postára, ezáltal hitelt érdemlően bizonyítható lesz a feladás dátuma! Fogyasztó az elállás esetén köteles a megrendelt terméket indokolatlan késedelem nélkül az alább megjelölt átvételpont címére visszajuttatni, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja).

Figyelem! Kérjük a visszaküldött termékeket minden esetben a 1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21. szám alatti boltunkba, mint Átvételi pontra küldjék.

A Vásárló elállási jogát a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. §-ban foglalt esetekben nem gyakorolhatja, így különösen:

- olyan, nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vásárló utasítása alapján vagy kifejezett

kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vásárló személyére szabtak;

- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Vásárló a csomagolást felbontotta.

További információk a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/nyitolap> oldalon találhatók.

Figyelem!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy az egyes központi hivatalok és költségvetési szervi formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával jogutódlással megszűnik.

Az NFH általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, valamint a másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Vármegyei Kormányhivatal jár el. A Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz kerülnek a stratégiai feladatok, például az ellenőrzések szakmai felügyelete, illetve a tárca felügyeli a két fogyasztóvédelmi laboratóriumot, továbbá a magyarországi Európai Fogyasztói Központot.

Ezzel egyidejűleg 197 járásban jelenik meg fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör, így tehát a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. Elérhetőségeket itt találhatnak: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

Az elállási jog gyakorlása esetén a Szolgáltató a fent megjelölt Átvevőpontot jelöli ki a termékek visszaküldési helyeként. A megvásárolt terméket az elállási jog érvényesítésekor Fogyasztó az Átvevőpontra köteles visszaküldeni.

- A termék visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli, kivéve, ha a Szolgáltató vállalta e költségek viselését. A Fogyasztó kérésére Szolgáltató gondoskodik a visszaszállítás megszervezéséről, azonban a Szolgáltató által megszervezett visszaszállítás költsége a Fogyasztót terheli, a Szolgáltató ez esetben az általa megszervezett visszaszállítás költségét nem vállalja át a Fogyasztótól, kizárólag segítséget nyújt abban, hogy a Fogyasztónak a visszaszállítás megszervezésével ne kelljen foglalkoznia. Fogyasztó erre irányuló igényét Szolgáltató ügyfélszolgálatára írásban fogadja.

- Szolgáltatónak az utánvételt visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

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

- A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot

alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja. E visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

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

- A Szolgáltató követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

15. A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató

Kellékszavatosság

- Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén az Ügyfél az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait az Ügyfél érvényesíteni már nem tudja.

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

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

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

- Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

- Az Ügyfél közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

- A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ügyfél részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka az Ügyfélnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ügyfél által támasztott szavatossági igénynek helyt adni.

A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt!

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

Termékszavatosság

- A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél – választása szerint – kellékszavatossági jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.
- Az Ügyfelet azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét az Ügyfél a gyártóval szemben érvényesítheti.
- Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.
- Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- Termékszavatossági igényét az Ügyfél a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Az Ügyfél a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.
- Az Ügyfél termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Szolgáltató) szemben gyakorolhatja.
- A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.
- A gyártó, forgalmazó (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, forgalmazónak (Szolgáltató) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Jótállás

- A Szolgáltatót, amennyiben azt a fentiek szerinti Fogyasztó részére értékesítette, termékeire vonatkozóan a Polgári törvénykönyv és a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján jótállási kötelezettség terheli, amely azt jelenti, hogy a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba a termék nem rendeltetésszerű használatára vezethető vissza.
- A jótállás időtartama (a jótállási idő) a tényleges teljesítéssel, tehát a terméknek az Ügyfél részére történő átadásával, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. Tartós fogyasztási cikknek minősülnek az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet mellékletében felsorolt termékek, melyekre a jogszabály a vételár függvényében határozza meg a kötelező jótállás időtartamát, így:
 - a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,

- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen összeszerelés (kivéve, ha az összeszerelést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen összeszerelés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésszerűtlen használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása, - helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Fogyasztó:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével az Ügyfélnek okozott érdeksérelmet.
- ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, az Ügyfél – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- Ha a Fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
- A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. E határidő betartásának kötelezettsége alól Szolgáltató csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a határidőn belüli kijavítás és kicserélés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó áttérhet más szavatossági jogra.
- A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.
- Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Fogyasztó a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.
- A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.
- A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
- A Fogyasztót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási

igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

- A jótállás nem érinti a Fogyasztó jogszabályból eredő - így különösen kellék-, és termékszavatossági, illetve kártérítési - jogainak érvényesítését.

- Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, a Fogyasztó Békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a 19. pontban feltüntetettek alapján.

16. Jótállási, szavatossági igény bejelentésének módja

16.1. Személyes bejelentés

A vásárló bejelentheti személyesen jótállási vagy szavatossági igényét a Szolgáltatónál (1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21.) Ekkor az Szolgáltató munkatársa a kifogásáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

- a vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját, - a hiba leírását,
- a vásárló által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.

16.2. Írásban történő bejelentés

A vásárló bejelentheti jótállási vagy szavatossági igényét a Szolgáltatónak (1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21.) küldött levélben, vagy elektronikus levélben (iroda@ventalp.hu)

Ezesetben a levélnek tartalmaznia kell:

- a vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a vásárló által érvényesíteni kívánt igényt.

17. Szerzői jogok

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

18. Egyéb rendelkezések

18.1. A Vállalkozó nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás miatt következett be. A Partnert terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlataért és más tevékenységéért

Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

18.2. A honlapon szereplő helyesírási hibákért, az időközben aktualitását veszített árakért és akciókért, illetve az áralkulációs program esetleges hibáiért a felelősséget nem vállaljuk. Kizárólag a munkatársaink által már visszaigazolt árak tekintendők véglegesnek.

19. Panaszügyintézés

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

Üzlet, megrendelt termékek átvevőpontja nyitvatartási időben:

- Cím: 1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21.
- mobil: +36205830483 (normál díjszabású)
- Email cím: iroda@ventalp.hu

Az Ügyfél a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszát a fent megjelölt elérhetőségeken terjesztheti elő.

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt (üzletben) a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát helyben azt az Ügyfélnek átadja.

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

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

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek:

Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, illetve a panaszkönyvbe tett bejegyzésben leírt panaszt a Szolgáltató elutasítja, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ügyfél számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál: Amennyiben Ügyfél fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. (az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság megtalálható a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/nyitolap> oldalon) A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

- Békéltető testület: A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a fogyasztónak minősülő Ügyfél eljárást kezdeményezhet a Szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél. A Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A Szolgáltatót a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 29. § (11) bekezdésében foglaltak szerint a békéltető testülettel együttműködési kötelezettség terheli, így a Szolgáltató köteles írásban nyilatkozni álláspontjáról a fogyasztó igényével kapcsolatban, köteles az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani a meghallgatáson.

Amennyiben a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatban indult békéltető testületi eljárás nem a Szolgáltató fenti székhelye szerint illetékes békéltető testület előtt indult, a Szolgáltató együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A Szolgáltató tevékenységének helye szerint illetékes békéltető testület:

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1253 Budapest, Pf.:10.,

Telefonszáma: +36 (1) 488 2131

Honlap címe: <https://bekeltet.bkik.hu>

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

További lehetőségek:

ODR Link: A vásárlással kapcsolatos viták rendezésére az online vitarendezési platform is rendelkezésükre áll, melyhez szükséges vállalkozásunk e-mail címe is, amely: iroda@ventalp.hu

Az online vitarendezési platform felhasználható a vitás kérdések rendezéséhez, valamint az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez.

ODR link: www.ec.europa.eu/odr

Bírósági eljárás lehetősége: Az Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Utolsó módosítás: 2023. november 15.