

ÁLTALANOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Merce Group Korlátolt felelősségű társaság (továbbiakban: Szolgáltató), és a Szolgáltató által a merceonline.com weboldalon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a merceonline.com weboldalon keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.

Szolgáltató Adatai:

- Név: Merce Group Kft.
- Székhely: 4400 Nyíregyháza, Nyugati 1. u. 7.
- Telefonszáma: +36 20 541 0000
- Email cím: info@merceonline.com
- Cégjegyzékszám: 15-09-081473
- Bejegyző bíróság megnevezése: Nyíregyházi törvényszék cégbírósága
- Adószám: 23687167-2-15
- Bankszámlaszám: 61200412-10066506
- Bank: Polgári Bank Zrt.
- Tárhelyszolgáltató: Compose-IT Kft. 1116 Budapest, Sztregova utca 1. 3. emelet e-mail: info@composeit.hu Tel: +36 30 525 5089

1. Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte

1.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a merceonline.com weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus áruházon (a továbbiakban: áruház) keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. Az áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Elkertv.") szabályozza.

1.2. Az áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

1.3. Az áruház szolgáltatásainak jelentős része elérhető minden felhasználó számára, regisztráció nélkül is. Egyes szolgáltatások azonban regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek, melyre az ÁSZF-ben rögzítetteknek megfelelően bárki jogosult.

1.4. A megrendelés leadását Ügyfél módosíthatja, illetve elállhat a rendeléstől. Erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség. A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, a Szolgáltató azt iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi.

1.5. A szerződés nyelve magyar.

1.6. A Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

1.7. Jelen szerződés elfogadásakor az Ügyfélnek fizetési kötelezettsége jön létre.

1.8. Jelen szerződés rendelés leadásakor a visszaigazoló e-mail mellékleteként csatolásra kerül.

2. Értékesített termékek köre

2.1. Szolgáltató fő profilja étrendkiegészítő és kozmetikai készítmények gyártása és értékesítése.

2.2. Ügyfél tisztában van a szolgáltató termékeivel kapcsolatos kezelési és higiéniai követelményekkel. Erről tájékoztatás a termék adatlapján található

2.3. A termék lejáratí ideje minden terméken fel van tüntetve.

3. Regisztráció

3.1. Ügyfélnek a rendelés leadásához nincs lehetősége regisztrációra. A regisztrációs rész a szerződött viszonteladók számára van lehetőség. Viszonteladónak jelentkezhethet minden olyan Európai Közösségen belüli jogi személy vagy üzletszerű gazdasági tevékenységet végző magánszemély (egyéni vállalkozó), aki érvényes adószámmal rendelkezik, továbbá a Szolgáltató által forgalmazott termékek jellegének megfelelő üzlettel vagy webáruházzal rendelkezik.

3.2. 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. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

4. Megrendelés

4.1. A vásárlandó áruk lényeges tulajdonságait, jellemzőit, az áruk használatára vonatkozó utasításokat a konkrét árucikk információs oldaláról lehet megismerni. Ha Ügyfélnek a vásárlás előtt az áruval kapcsolatban kérdése merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálatán készséggel állnak rendelkezésére. A Szolgáltató által forgalmazott termék – ahol ezt a jogszabályok előírják – használati utasítását az áruhoz mellékelésre kerül. Ha véletlenül nem kapná kézhez az áruval együtt a kötelező használati utasítást, azt azonnal – mielőtt az árut használatba veszi – jelezze Szolgáltató vevőszolgálatán, ami pótlása kerül. Amennyiben a Weboldalon található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a weboldalon közölteknel Ügyfélnek több információra van szüksége, kérjük, forduljon Szolgáltató ügyfélszolgálatához.

4.2. A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely, ha nincs külön jelölve, az általános forgalmi adót már tartalmazza. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét.

4.2.1. A mindenkori szállítási költség 1.190 Ft.-, bármely fizetési mód esetén. Amennyiben a megrendelni kívánt termék(ek) végösszege eléri, vagy meghaladja a 10.000 forintot, úgy a szállítási költséget Szolgáltató állja.

4.3. A Weboldalon megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja. Online bankkártyával történő fizetés kezdeményezésekor, az elektronikus fizetési értesítő kiküldése és a termék átvétele közti időszakban bekövetkezett árcsökkenés esetén nem áll módunkban pénzt visszatéríteni.

4.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Weboldal felületére, különös tekintettel a rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os 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.

4.5. A megrendelést a Szolgáltató Weboldalán keresztül regisztrált, vagy regisztráció nélküli ügyféltől is elfogad, azonban érvényes rendelés leadásához valamennyi kötelező adatbeviteli mezőt ki kell tölteni. (Ha az Ügyfél valamely mezőt hibásan vagy hiányosan tölt ki, a Szolgáltató adategyeztetés céljából telefonon, vagy elektronikus úton megkeresi.) A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

4.6. Megrendelés feladására az áruházban a regisztrációt követő bejelentkezés, vagy bejelentkezés nélkül a Kosár használatával van lehetőség. Az Ügyfél a kiválasztott termékeket az egyes termékekre kattintást követően megjelenő, a termék részletes adatait ismertető oldalon található Kosárba link használatával teheti a Kosarába. A Kosár tartalmának módosítására a Kosár linkre kattintást követően van lehetőség, ahol megadható az egyes termékek kívánt mennyisége, illetve a Kosár tartalma módosítható, törölhető. Amennyiben az Ügyfél a Kosár tartalmát véglegesítette, a Megrendelés leadása linkre kattintást követően megjelenő összegző oldalon ellenőrizheti a megrendelés feladása előtt rendelése adatait, módosíthatja a számlázási és szállítási címet, kiválaszthatja a fizetés és a szállítás módját, valamint megjegyzést fűzhet megrendeléséhez. Az összegző oldalról a Vissza linkre kattintást követően az Ügyfél ismét igényeinek megfelelően módosíthatja Kosarának tartalmát, illetve egyéb adatait. A megrendelés feladására, az ajánlat elküldésére a Megrendelés leadása összegző oldalon található Rendelés elküldése linkre kattintást követően kerül sor.

5. Adatbeviteli hibák javítása

4.1. Az Ügyfélnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig a Webáruházban bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a megrendelési felületen (pl. termék törlése a kosárból a „Törlés” feliratra kattintva).

6. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

6.1. Az Ügyfél által elküldött ajánlat (megrendelés) megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja az Ügyfél részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza az Ügyfél által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés

azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékekhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget. Ez a visszaigazoló email kizárólag tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett.

6.2. E visszaigazoló e-mail nem minősül a Szolgáltató részéről az Ügyfél által tett ajánlat elfogadásának, és e visszaigazolással érvényes szerződés nem jön létre a Szolgáltató és Ügyfél között.

6.3. A Szolgáltató az Ügyfél megrendelését (ajánlatát) külön elfogadó e-mail útján fogadja el, melyben az Ügyfelet tájékoztatja egyebek mellett a szerződés létrejöttéről, illetve a várható szállítás idejéről. Érvényes szerződés a felek között ekkor jön létre.

6.4. Az Ügyfél mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül, vagyis 48 órán belül nem kapja meg Szolgáltatótól az elküldött rendelésére vonatkozó külön elfogadó e-mailt.

6.5. Ha az Ügyfél rendelését már elküldte a Szolgáltató részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell a Szolgáltató felé vagy a jelzést megteheti akkor, amikor a Szolgáltató telefonon felveszi vele a kapcsolatot, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

6.6. 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.) Kormány Rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

7. Szállítási és fizetési feltételek

7.1. A Szolgáltató a megrendelt- és házhoz szállítani kért árut díjmentesen házhoz szállítja saját szállítóeszközzel, vagy szállítmányozó cég igénybevételével, ha az adott megrendelés bruttó értéke eléri a Weboldalon mindenkor közzétett, díjmentes szállítást biztosító összeget. A díjmentes szállítást biztosító összeget el nem érő kiszállítással megjelölt megrendelések esetén a fuvardíjat az Ügyfél viseli oly módon, hogy a fuvardíj a számlán feltüntetésre kerül. Az Ügyfél az aktuális szállítás díjáról a következő linken keresztül https://merceonline.com/szallitasi_dijak tájékozódhat. Ha egy Ügyféltől azonos napon több megrendelés is érkezik, ezek a házhoz szállítás díja szempontjából külön kerülnek figyelembevételre és csak a díjmentes szállítást biztosító értéket meghaladó megrendelések házhoz szállítása ingyenes. Amennyiben az Ügyfél a második rendelés leadásakor jelzi és erre a Szolgáltató visszajelzése alapján, még van lehetőség, a Szolgáltató összevonhatja a megrendeléseket, a már elindított csomagok utólagos összevonására nincs mód. A Szolgáltató a szállítási díj változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát nem befolyásolja.

7.2. Szolgáltató a rendelés teljesíthetőségét követően lehetőséget biztosít Ügyfélnek a kiszállítási időpont napjára, mely nem konkrét időpontot jelöl, csak közelítő szállítási intervallum kiválasztására szolgál. Meghatározott időpontra történő kiszállítást a

Szolgáltatónak nem áll módjában vállalni. A Weboldal Szolgáltatások menüpont Házhoz szállítás linkje alatt közölt szállítási határidők kizárólag tájékoztató jellegűek, a tényleges szállítási határidő minden esetben a rendelési visszaigazolásban szerepel.

7.3. Szolgáltató szerződött kiszállító partnere:

- GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.
- Alsónémedi, GLS Európa u. 2, 2351
- Ügyfélszolgálat 7.00-18.00
- Telefon: (+36 29) 88 67 00
- Fax: (+36 29) 88 66 10
- E-mail: info@glshungary.com

7.4. A Weboldalon megrendelt szolgáltatásokat a Szolgáltató az Ügyfélnek e-mailben küldött rendelési visszaigazolásban szereplő helyszínen teljesíti.

7.5. A termék elérhetősége a termék adatlapján jelezve van. A raktáron lévő termékekre a hétköznap 14:00 óráig leadott megrendeléseket még aznap feldolgozzuk és átadjuk a futárcégnek. A futárcég 98%-ban ezeket a csomagokat a rendelés leadását követő munkanapon kiszállítja. Frekventált időszakokban (Pl. Black Friday, karácsonyt megelőző hetek, stb.) a házhozszállítás esetenként 48-72 órát is igénybe vehet. A nem raktári termékekre a rendszer nem engedélyezni a rendelés leadását. A nem raktári termékek beérkezéséről telefonon és e-mailben tudunk tájékoztatást adni elérhetőségeinken.

7.6. Fizetési módok:

- **Utánvét:** Amennyiben a rendelés értékét a csomag kézhezvételekor kívánja kiegyenlíteni, akkor válassza a “**Utánvét**” fizetési módot.
- **Előre Utalás:** Amennyiben rendelése ellenértékét banki átutalással kívánja kiegyenlíteni, válassza az „**Előre Utalás**” opciót. Szolgáltató az Előre Utalás fizetési mód kiválasztása esetén a rendelést csak a rendelés ellenértékének bankszámlára történő beérkezése után teljesíti. Az utalás összege, a Szolgáltató banki adatai, és az utalás közleményében feltüntetendő rendelési szám a visszaigazoló email díjbekérő részében található.
- **Online bankkártyás fizetés:** Amennyiben rendelése ellenérték előre, bankkártyás fizetéssel szeretné kiegyenlíteni, úgy válassza a “**Bankkártya**” fizetési módot. Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.. Webáruházunk csak a tranzakció eredményéről kap tájékoztatást, kártyaadataid nem jutnak el hozzánk. A fizetéshez használható bankkártya típusok: **Mastercard** vagy **Maestro** bankkártya; **Visa**, vagy **Visa Electron** bankkártya; és **Amex** bankkártya, valamint **Apple Pay** és **Google Pay**. Bankkártyás fizetéshez a Barion elektronikus fizetési oldalán nem szükséges regisztrálni, azonban ha a Megrendelő rendelkezik barion fiókkal, e-péNZ egyenlegét is megterhelheti a rendelés végösszegével.
- A Barion Payment Zrt. adatvédelmi tájékoztatóját itt találja: <https://www.barion.com/hu/adatvedelmi-tajekoztato/>

Az Ügyfél a Szolgáltató által biztosított fizetési módokról, illetve átvételi lehetőségek részleteiről további útmutatást a <https://merceonline.com/hazhozszallitas> oldalon talál.

8. Elállás jog (100% visszavásárlási garancia)

Az elállás feltételeit a távollévők között kötött szerződésről szóló, 45/2014. (II. 26.) számú kormányrendelet szabályozza.

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró **természetes személyre vonatkoznak**, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Fogyasztó”).

Elállási jogával **nem élhet**, aki megrendelését **jogi személyként** (Cégnévvel és adószám megadásával) adja le

Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

1. a) a terméknek,
2. b) több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát (100% visszavásárlási garanciát).

8.1. Elállási jog (100% visszavásárlási garancia) gyakorlásának a menete

8.1.1. Ha a Fogyasztó elállási jogával (100% visszavásárlási garanciát) élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

8.1.2. A fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával (email, ajánlott levél). Az elállási nyilatkozat-minta elérhető jelen ÁSZF 8.1.13. pontjában.

8.1.3. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 8.1.1. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

8.1.4. A Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

8.1.5. 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.

8.1.6. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát; míg az e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából.

8.1.7. Fogyasztó elállás (100% visszavásárlási garancia) esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató telephelyének címére (Merce Group Kft., 4400 Nyíregyháza, Nyugati 1. u. 7.) indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

8.1.8. A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének közvetlen költsége Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az **utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni**. A termék visszaküldésének közvetlen költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli. A házhoz szállítással vásárolt termékek elállási joga a Szolgáltató telephelyén személyesen is gyakorolható. Az Ügyfél kérésére Szolgáltató gondoskodik a visszaszállítás bonyolításáról, erre vonatkozó igényeket Szolgáltató ügyfélszolgálat fogadja.

8.1.9. 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 visszatérítést 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.

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

8.1.11. 8.1.11. A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha a szolgáltatásra nyújtására irányuló szerződéses teljesítését a fogyasztó kifejezett kérésére határidő előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát – megtérítését.

8.1.12. A Merce Group Kft. Kft. által forgalmazott termékek zárt csomagolású egészségvédelmi, higiéniai termékek. **Ezen termékek csomagolásának megbontása az elállási jog elvesztéséhez a “100% Visszavásárlási Garancia” keretein belül NEM vezet, a 8.1.11. pontban foglaltak figyelembe vétele mellett.**

8.1.13. A Merce Group Kft. elállás/felmondás esetén igény szerint vállalja a termékek visszaszállítását, melynek díja Bruttó 1.190 forint. Amennyiben az Ügyfél a igénybe veszi a visszaszállítást a Szolgáltatótól, a visszaszállítás költsége helyesbítő számla kiállításával kompenzálásra kerül a visszatérítendő összegből. Amennyiben a fogyasztó nem kíván élni a visszaszállítás lehetőségével, saját költségén kell visszajuttatnia a termék(ek)et sértetlen állapotban, tartalmának épségét megőrizve.

8.1.13. Elállási/felmondási nyilatkozatminta a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelethez:

Címzett:

Merce Group Kft.
4400 Nyíregyháza, Nyugati 1. u. 7.
vagy elektronikus levélben: info@merceonline.com

Alulírott
(Fogyasztó/Ügyfél/Vásárló) kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az
alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Rendelés száma:

.....
.....

(Termék/ek megnevezése):

.....
.....
.....
.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

.....

Fogyasztó neve:

.....
.....

Fogyasztó címe:

.....
.....

Fogyasztó telefonos elérhetősége:

.....
.....

Kelt: (város),
.....(éééé).....(hh).....(nn)

A Megrendelő aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

.....

9. Szavatosság

9.1. Kellékszavatosság

9.1.1. 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.

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

9.1.3. 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.

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

9.1.5. Az Ügyfél közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

9.1.6. A szerződés teljesítésétől számított egy éven belül belül a kellékszavatossági igénye 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 a 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 egy év eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

9.1.7. 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.

9.2. Termékszavatosság

9.2.1. A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél – választása szerint – az 9.1. pontban meghatározott kellékszavatossági jogot, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

9.2.3. 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.

9.2.4. 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 közölnie kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

9.2.5. Az Ügyfél termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

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

9.2.7. A gyártó, forgalmazó kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

9.2.8. A gyártónak, forgalmazónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

11. Felelősség

11.1. Szolgáltató kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért. Az Ügyfél teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

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

11.3. 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.

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

11.5. Amennyiben az Ügyfél a Weboldalon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni Szolgáltatónak. Amennyiben Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

12. Szerzői jogok

12.1. A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Weboldalon, valamint a Weboldalon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb

anyagokat, a Weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

12.2. A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot az Ügyfélnek a Weboldal felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Weboldal rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel, vagy hasznosíthatók. Kivételt képez ez alól az ÁSZF és az Adatvédelmi Nyilatkozat, mely elektronikus formátumban letölthető és tárolható.

13. Jogérvényesítési lehetőségek

13.1. Panaszügyintézés

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

Vásárlói ügyfélszolgálat (Vevőszolgálat)

- Merce Group Kft.
- Cím: 4400 Nyíregyháza, Nyugati 1. u. 7.
- Telefonszáma: +36 20 541-0000
- Email cím: info@merceonline.com

Az Ügyfél a termékkel vagy a tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogás 13.1. pont szerinti elérhetőségeken terjesztheti elő.

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt 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

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

A telefonon közölt szóbeli panaszt 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.

A Szolgáltató az Ügyfél által előterjesztett kifogásokat a 13.1. pontban megadott közvetlen elérhetőségeken, hétköznapiokon 9:00-16:00 között fogadja.

13.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, 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. 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 az Ügyfél eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél.
- Bírósági eljárás. Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint

13.2.1. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

- Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
- Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
- Telefonszám: +36 42 500 694
- Telefax: +36 42 504 398
- E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

13.2.2. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

13.2.2.1. A vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettsége van.

- Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
- Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
- Fax száma: (42) 311-750
- Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
- E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

13.2.3. Online vitarendezési platform

Ha panasszal kíván élni online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, ezen a honlapon kezdeményezheti a panasz bíróságon kívüli rendezését.

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

15. Informatikai háttér

15.1. A szolgáltató Linux/PHP alapokon működő információs rendszer, biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszeres frissítéseit.

Utoljára módosítva: 2024. május 16.