

## Általános szerződési feltételek

Jelen dokumentum határozza meg azokat a Natural Solution Kft. weboldal felhasználói között létrejött szerződési feltételeket, melyek a weboldalon rendelkezésre álló Szolgáltatások használatára vonatkoznak, valamint szabályozza a weboldal és felhasználói közötti kapcsolatot.

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) letölthető pdf. formátumban innen. (feldolgozás alatt) Az iktatott szerződés a későbbiekben visszakereshető.

Kérjük Önt, hogy az Általános Szerződési Feltételeket szíveskedjen átolvasni, mert megrendelése elküldésével egyidejűleg kijelenti, hogy ismeri, magára nézve kötelezőnek tekinti és elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket továbbá tudomásul veszi, hogy rendelése fizetési kötelezettséggel jár. Abban az esetben, ha Ön nem ért egyet a jelen ÁSZF tartalmával, úgy nem jogosult a webáruház tartamának megtekintésére és a rendelés leadására.

### I. Általános rendelkezések

#### I.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában

**Egyedi adásvételi szerződés** (tényleges vásárlás) az Eladó és a Vevő között a termékrendelés véglegesítése következtében, az eladói visszaigazolás megküldése mellett, magyar nyelven létrejövő, írásba foglaltnak minősülő jogügylet, amelynek a mindenkor hatályos ÁSZF elválaszthatatlan mellékletét képezi;

**Eladó** [naturalhelp.hu](http://www.naturalhelp.hu), (<http://www.naturalhelp.hu>) és (<https://www.naturalhelp.hu>) egy weboldal – a Natural Solution Kft. tulajdonában álló virtuális információforrás az Interneten, mely a Natural Solution Kft. termékeit és szolgáltatásait mutatja be, és lehetőséget biztosít az oldal felhasználói számára, hogy különböző szolgáltatásokat igénybe vegyenek, valamint hogy az oldalon található hiperhivatkozások segítségével a Natural Solution Kft. szerverén vagy más, a irányítása alá nem tartozó szerveren tárolt információforrásokhoz hozzáférjenek. A "Natural Solution Kft" egy korlátolt felelősségű társaság, melyet a hatályos EU törvények szerint az 43847781 regisztrációs szám alatt Natural Solution Kft. néven, az alábbi postai címmel jegyezték be:

## A webáruház üzemeltetőjével kapcsolatos információk:

Üzemeltető cégneve: Natural Solution Kft.

Cégjegyzékszám: 19-09-517183

Nyilvántartásba vevő hatóság: Veszprémi Törvényszék Cégbírósága



Nyilvántartásba történő felvétel napja: 2011.01.25.

Statisztikai számjel: 23129270-4772-113-19

Kapcsolattartó: Szabadosova Zaneta

Székhely: 8348 Megyer, Fő u. 5.

Postázási cím és bolt címe: Supykids gyerekcipő üzlet MAMMUT I.

1024 Budapest, Lövház u. 2-6. 2.emelet, R 212 szám alatti üzlet (mozgólépcsőtől balra).

Nyitvatartás: H-Sz: 10.00-20.00 óráig, V:10:00-18:00 óráig

Adószám: 23129270-2-19

Vásárlószolgálat és termékek visszaküldésének címe: 1024 Budapest, Lövház u. 2-6. 2.emelet, R 212 szám alatti üzlet (mozgólépcsőtől balra)

Telefonszám:Mobil: 06-70-606-8182

Webáruház domain: [www.naturalhelp.hu](http://www.naturalhelp.hu)

E-mail: [info@naturalhelp.hu](mailto:info@naturalhelp.hu)

Bankszámlaszám:

Cég neve: Natural Solution Kft.

Cég bankszámla száma: K&H Bank Zrt., 10403095-50526874-69711005

IBAN: HU04 1040 3095 5052 6874 6971 1005

SWIFT CODE: OKHBHUHB

Adatvédelmi azonosító: a bejelentkezés folyamatban

Amennyiben bármilyen kérdése lenne, keressen minket, a kapcsolatok alatt található elérhetőségek valamelyikén munkaidőben 8 és 16 óra között. A szerződés magatartási kódexre nem utal. Szerződés nyelve: magyar, amelyet az Üzemeltető iktat.

Tárhely szolgáltató neve/székhelye/e-mail címe: Tárhely.Eu Szolgáltató Kft., 1144 Budapest, Ormánság u. 4., [support@tarhely.eu](mailto:support@tarhely.eu), Tárhely üzemeltető cégjegyzékszám:01- 09-909968, Tárhely üzemeltető adószáma:14571332-2-42, Tárhely üzemeltető e-mail címe: [support@tarhely.eu](mailto:support@tarhely.eu), Tárhely üzemeltető telefonszáma:+36 1 789 2 789.

Szállítást végző partner neve, székhelye: Magyar Posta Zrt., 1138 BUDAPEST Dunavirág u. 2-6., Bankszámlaszám: 18203332-06000412-40010125, SWIFT: FHKBHUHB, IBAN: HU53 1820 3332 0600 0412 4001 0125, Adóigazgatási szám: 10901232-2-44 EU, adóazonosító száma: HU10901232.

## Termékek tulajdonságai

A [www.naturalhelp.hu](http://www.naturalhelp.hu) oldalon jellemzően béltisztító terméket kínál az Üzemeltető (Termékkínálat.)

A termékek lényeges tulajdonságait, jellemzőit, a termékek használatára vonatkozó utasításokat a konkrét termék információs oldaláról lehet megismerni azzal, hogy a jogszabály által előírt körben a termék részletes tényleges tulajdonságait a termékhez mellékelésre kerülő használati utasítás tartalmazza.

A [www.naturalhelp.hu](http://www.naturalhelp.hu) oldalon elhelyezett termékképek csak illusztrációk, a termékek a valóságban eltérhetnek ezen képektől.

## A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai

A [www.naturalhelp.hu](http://www.naturalhelp.hu) webáruházban található termékek képezik az eladó és a vásárlók közötti szerződés tárgyát. A webáruházban található termékek egyedi jellemzői a termék oldalon találhatóak. A feltüntetett képek helyenként illusztrációk így a termék tényleges színe nem mindig egyezik meg a valósággal. A termék mellett található vételár forintban értendő és mindig a kiválasztott áru bruttó ár. A termék ára a mindkori hatályos jogszabálynak megfelelő általános forgalmi adót tartalmazza.

*Natural Solution Kft.* biztosítja a jelen szerződési feltételek szerinti szolgáltatásokat, a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) weboldalon keresztül;

*Szerződő Felek* az Eladó és az egyedi adásvételi szerződést Felhasználó (vevő) megkötő jogalany együttes megnevezése;

*Szolgáltatások* azok a szolgáltatások és források, melyeket a Natural Solution Kft. a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) felhasználói számára biztosít [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) alatti weboldalon keresztül, beleértve a jelen katalógusban /terméklistán / szereplő termékeket és más szolgáltatásokat, melyek folyamatosan bővülnek és változhatnak;

*Felhasználó (vevő)* az a természetes személy, aki a Natural Solution Kft. által biztosított "Szolgáltatásokat" a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) weboldalon keresztül igénybe veszi. A felhasználó a Natural Solution Kft.-vel szerződéses viszonyban áll;

*Termék* az Eladó részéről előállított, a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) honlapon adásvételi ajánlattételre felhívással közölt árucikk;

*Vételár* a megkötésre került Egyedi adásvételi szerződés alapján Eladó által nyújtandó Szolgáltatás ellenértéke;

**Web-iroda** a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) honlapon a Vevő számára fenntartott, a személyéhez kapcsolódó szállítási címet, legutóbbi megrendeléseket, aktuális törzsvásárlói kedvezményeket, valamint ajánlásokat rögzítő felhasználói felület;

**Szándékos visszaélésnek** minősül minden olyan tett vagy szándék, mely az Internet etikájával összeférhetetlen, vagy az Internethez vagy más azzal kapcsolatos hálózathoz kapcsolódó személyeknek kárt okoz, valamint minden olyan tett, mely büntettnak vagy közigazgatási szabálysértésnek minősül a Magyar /EU vagy más alkalmazandó jog rendelkezései szerint. Szándékos visszaélésnek minősül nem kizárólagosan minden az alábbiakban felsorolt tett vagy kísérlet: flooding, a forrásokhoz való hozzáférés más felhasználói jogainak, nevének és jelszavának felhasználásával, a rendszer hibáinak felhasználása saját célokra, illetve információszerzés érdekében (HACK), olyan tett, mely ipari kémkedésnek vagy szándékos rongálásnak minősül, a rendszer vagy az információ forrásfeltörése, megrongálása vagy tönkretétele (CRACK), engedély nélküli távoli irányításra kifejlesztett rendszerek továbbítása (Trójai vírusok), vírusok telepítése, az Internet vagy más kapcsolódó hálózatok felhasználóinak általános felhasználását zavaró vagy gátló tettek, stb;

**Webhely** egy bizonyos, az Interneten elérhető tárhely, mely egy egységes cím (URL) és egy HTTP, HTTPS vagy más általános protokollon keresztül érhető el, mely fájlok, programok, szövegek, képek, fényképek vagy más anyagok és források összességét jelenti;

**Weboldal** a webhely egyik része;

**IP cím** egy egyedi azonosítószám, melyet az egyes számítógépek, weboldalak vagy felhasználói forrás mellé rendelnek, mely lehetővé teszi a felhasználók internetes helyének meghatározását;

**Információs rendszer** minden olyan eszköz vagy eszközök hálózata, melyek összességének vagy részének segítségével egy bizonyos program lehetővé teszi az automata adatfeldolgozást;

**Hiperhivatkozás** minden olyan egy bizonyos weboldalon elhelyezett link, mely lehetővé teszi a más weboldalakhoz, információforrásokhoz vagy másokhoz történő hozzáférést a standard protokollokon keresztül;

**Jelszó** a felhasználó által választott betűkből, számokból és/vagy más karakterekből álló egyéni kód, mely a felhasználói névvel együtt lehetővé teszi a felhasználói fiókhoz történő hozzáférést;

**Felhasználói név** a felhasználó által választott betűkből, számokból és/vagy más karakterekből álló egyéni kód, mely azonosítja a felhasználót a felhasználói fiókhoz történő hozzáférésekor;

**Véletlen eseménynek** minősül minden a szerződés pillanatában előre nem látható körülmény, mely a szolgáltatások biztosítását ellehetetleníti.

## II. A szerződés tárgya

II.1 A Natural Solution Kft. szolgáltatásait kizárólag a felhasználó engedélyével az alábbiakban meghatározottak szerint és az egyes szolgáltatások biztosítására vonatkozó [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) weboldalakon közzétett egyéb feltételek teljesítésével biztosítja.

II.2. A felhasználó maga köteles minden olyan számítógépet és más technikai eszközt, internet hozzáférést, illetve az információs csomagok a felhasználó és a weboldal közötti átviteléhez szükséges kapcsolatot biztosítani, melyek a biztosított szolgáltatások igénybevételéhez szükségesek. A Natural Solution Kft nem vállal felelősséget olyan esetekre, melyekben a felhasználó nem fér hozzá a szolgáltatásokhoz, amennyiben ezek olyan problémából adódnak, melyek a Natural Solution Kft-től függetlenek (hardver vagy szoftver probléma, internetes kapcsolatra vonatkozó problémák, stb.).

II.3 A jelen szerződési feltételek nem vonatkoznak a felhasználó és harmadik fél közötti kapcsolatra, valamint azokra a szolgáltatásokra, melyekre külön szabályozás van érvényben.

II.4 A Szerződő Feleknek a jognyilatkozataikat (pl. az elállást, stb.) az Eladó székhelyére, illetve a Vevőnek a vásárlás során, a szállítási adatok között megjelölt megfelelő elérhetőségére kell megküldeniük. Ezekről eltérő címre érkező jognyilatkozatok nem tekinthetők érvényesen tett nyilatkozatnak.

II.5 A Vevő az ÁSZF elfogadásával kötelezettséget vállal arra, hogy az egyedi adásvételi szerződés létrejöttét követően, az adott vásárláshoz kapcsolódóan a szállítási adataiban joghatályos módosítást nem eszközölhet. A jelen pont megszegéséből eredő kárért, többletköltségért vagy egyéb hátrányért kizárólag a Vevő tartozik helytállni. Az Eladót az adatváltozás közlésének kötelezettsége csak a I.1. (b) *Eladó* nevesített adatai körében terheli, és ennek az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó módosításával tesz eleget.

## III. Az egyedi adásvételi szerződés létrejöttének folyamata és tartalma

### Hozzáférés az eladói szolgáltatáshoz

III.1 A Vevő az Eladó szolgáltatásaihoz a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) elnevezésű weboldalon keresztül fér hozzá.

### A termék kiválasztása

III.2 A Vevő az egyes termékek kiválasztását a felhasználói felület tetején elhelyezkedő menürendszer segítségével tudja végrehajtani. Az Eladó kizárólag a menürendszerben szereplő késztermékeket kínálja fel értékesítésre. Az Eladó a termékárak egyoldalú

módosításának jogát a maga számára fenntartja azzal, hogy az adott árucikkrendelés vevői megerősítését követően a megvásárolt termék vételárát a Vevő hátrányára megváltoztatni nem jogosult. Az elektronikus kommunikációból eredő rendszerhibákból és rendelésmódosulásokból fakadóan Eladót hátrány nem érheti, az így létrejövő többletkötelezettségek őt nem terhelik. Eladó jogosult az iménti okokból fakadóan rendeléseket törölni, módosítani.

### A vásárlás

III.3 A Vevő az úgynevezett 'Kosárba' tudja a kiválasztott árucikkeket gyűjteni. A Vevő a kosár tartalmát a rendelés véglegesítéséig szabadon variálhatja, teljesítési kötelezettsége eddig a szerződéskötést eredményező cselekményig egyáltalán nem keletkezik. Vevő az elérhető kedvezményeket legkésőbb a termékek kosárba történő elhelyezése során érvényesítheti megadott kupon érvényesítéssel.

III.4 Amennyiben a Vevő a kosarában lévő termékeken (termékcsoportokon) már nem kíván változtatni, úgy a rendelést a szállítási és a számlázási adatok, majd a különböző kedvezményekre jogosító kuponkódok, illetve esetlegesen megjegyzés (üzenet) küldése rögzítésével, azután pedig az ÁSZF és más jellegű hírlevél, információk engedély elfogadásával folytathatja, "Megrendelés" gombra kattintva.

III.5 Az Eladó a sikeres vásárlást annak rögzítésével először a felhasználói felületen, aztán a termékrendelés során megadott vevői e-mail címre is visszaigazolja.

III.6 Az Eladó és a Vevő között az Egyedi adásvételi szerződés az eladói visszaigazolás megküldésével, a termék Vevő általi átvételéig, de legfeljebb 30 (harminc) napra jön létre. Az egyedi adásvételi szerződés megkötésével összefüggésben a Vevő kifejezetten elfogadja, hogy a termékrendelés véglegesítése számára – a választott fizetési és szállítási módnak megfelelően – egyben vételár-teljesítési és termék-átvételi kötelezettséget is keletkeztet.

III.7 Az Eladó a saját adatbázisában elektronikus adat-együttesként rögzíti a létrejött egyedi adásvételi szerződést.

### A rendelés menetén ismertetése:

*A megvásárolni kívánt terméket helyezze a kosárba*

*Amennyiben nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrizze a megvásárolni kívánt termék darabszámát.*

*A számlázási és szállítási adatok megadását követően válassza ki a szállítási és fizetési módot.*

*A rendelése elküldése előtt még egyszer leellenőrizheti a megvásárolni kívánt termék árát, szállítási költségét illetve szállítási és számlázási adatok és ezen fázisban megjegyzést is küldhet a megrendelésével. Amennyiben mint rendben talál úgy küldje el rendelését, abban az esetben ha valami hibát észlel a szállítási vagy számlázási adatokkal kapcsolatban, azokat javíthatja.*

*A rendelés véglegesítése során a vásárlónak el kell fogadnia az Általános Szerződési Feltételeket és kijelenti, hogy tudomásul veszi, hogy rendelése fizetési kötelezettséget von maga után.*

**Adatbeviteli hibák javításának lehetőségei:**

A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására, amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, úgy a „-;+”jelek segítségével tudja módosítani a kívánt mennyiség darabszámát, majd nyomja meg a „Módosít” gombot. Amennyiben törölni kívánja a kosárban található termékeket, akkor nyomja meg az „tétel törlése” gombot, majd ezt követően a felugró ablakban az „OK” gombot. A rendelés során a fogyasztónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására/törlésére. Amennyiben Ön már a javítani kívánt adatlapon tovább képet de még nem véglegesítette a megrendelést úgy célszerű a böngésző vissza gombjára kattintani (kék nyíl) a kívánt oldal megjelenéséig, ahol a fogyasztó már módosítás el tudja végezni.

**A megrendelés visszaigazolása:**

Szolgáltató köteles a Vevő részére a megrendelést késedelem nélkül (48 órán belül) visszaigazolni. Amennyiben ez nem történik meg, úgy a Megrendelőt nem köti a megrendelése és nem köteles a kiszállított terméket átvenni.

**A megrendelés feldolgozása:**

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 10-18 óráig történik. Természetesen a vásárlók ezen időintervallumon kívül is leadhatják a megrendelését, mely a következő napon kerül feldolgozásra.

**A megrendelés teljesítése:**

A megrendelt termékeket a megrendeléstől 1-3 munkanapon belül házhoz szállítjuk. -

**Megrendelés véglegesítése:**

Elfogadom a naturalhelp.hu adatvédelmi szabályzatát és az általános szerződési feltételeit és a rendeléssel járó fizetési kötelezettséget.

**IV. Árak és a fizetés módja: a termékár, a kiszállítási díj, illetőleg a csomagolási költség**

IV.1 A szolgáltatásokra vonatkozó árak a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) honlapján kerülnek feltüntetésre, melyeket a Natural Solution Kft. bármikor megváltoztathat. Az egyes feltüntetett árak összege /amennyiben szükséges/ már tartalmazza az ÁFÁ-t, és a vételárról szóló számlát is ennek megfelelően állítja ki a Vevő által a termékrendelés folyamán megadott számlázási adatok alapján. Az árak további változtatásai nem érintik azt a felhasználót, aki már kifizetett egy bizonyos szolgáltatást. A termékár nem foglalja magában az árucikk kiszállításának ellenértékét, amely egyébként a vételár egyik tételének minősül, így annak teljesítésével kerül kiegyenlítésre. A Vevőnek a kiszállítás költségét futárszolgálattal történő házhozszállítás átvétel esetén egyaránt meg kell fizetnie

IV.2 Az ár megfizetésére a felhasználó a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) oldalain feltüntetett bármely fizetési módot használhatja.

#### Az előreutalásos vásárlás

IV.3 Előreutalásos vásárlás esetén a Vevő a vételárat előre átutalja az Eladó CIB Banknál vezetett számú pénzügyi számlájára. Ellenkező esetben a megrendelést töröltnek tekintjük.

Cég neve: Natural Solution Kft.

Cég bankszámla száma: K&H Bank Zrt., 10403095-50526874-69711005

IBAN: HU04 1040 3095 5052 6874 6971 1005

SWIFT CODE: OKHBHUHB

IV.4 Az Eladó kizárólag azon a napon kezdi meg a termék megküldését a Vevő részére, amelyiken a hiánytalanul átutalt vételár közép-európai idő szerint 14h00 órával bezárólag az Eladó V.4. pontban megjelölt bankszámláján jóváírásra került.

IV.5 A Vevő tudomásul veszi, hogy a pénzügyi átutalás jóváírásának időtartamát az Eladónak nem áll módjában befolyásolni, ennél fogva az Eladót az esetleges átutalási késedelemből fakadóan felelősség vagy helytállási kötelezettség egyáltalán nem terheli.

#### A domborítottan nyomott bankkártyával való fizetés

IV.6 Bankkártyás fizetés esetén a Vevő a felhasználói felületen található 'Pénztárból' átirányításra kerül a Barion Payment Inc. Cím: 1117 Budapest, Infopark stny. 1., Telefonszám: (1) 464 70 99 biztonságos weboldalára, amelyen keresztül ténylegesen megtörténik a vételár kiegyenlítése. A Vevő bankkártyájának adatait Eladó semmilyen módon nem rögzíti, azok nem is jutnak az Eladó tudomására.

IV.7 Sikeres fizetéskor a pénzügyi weboldal értesíti a Vevőt sikeres vásárlásról, amelyről visszaigazoló email kap. Az esetlegesen sikertelen teljesítés alkalmával visszairányítja a felhasználói felületre, köszönő oldalra, ahol értesíti a sikertelen bankkártya fizetésről, és felajánlja az utánvétes kiszállítást és fizetést. A vevőnek jogában áll ezt a lehetőséget



visszautasítani az elérhetőségünk egyikén: Email: info@naturalhelp.hu, Telefon:  
06-70-606-81-76

IV.8 Az Eladó pénzügyi intézete a vételár teljesítése céljából csak az alábbi bankkártyákat tudja elfogadni:

*MasterCard;*

*MasterCard Electronic;*

*Maestro;*

*Visa;*

*Visa Electron.*

IV.9 Külföldi szállítási cím: Kérjük az átutalás előtt várja meg az Ügyfélszolgálat emailjét, ez tartalmazza a pontos szállítási költségeket.

IV.10 A szállítás a termék ellenértékének az eladó bankszámlájára történő jóváírása után történik. A szállítási idő az összeg jóváírásától 1-3 munkanap. Külföldre ez a kiszállítási idő nem érvényes, pontos kiszállítási időről emailben értesítünk.

#### **Az utánvétes vásárlás**

IV.11 Utánvétes vásárlás esetén a Vevő arra vállal kötelezettséget, hogy a teljes vételárat a termék (a termékek) kiszállításával egy időben, annak (azok) átvételekor fizeti meg a futárnak készpénzben, előre pontosan kiszámított és a termékrendelés folyamán közölt összegben.

#### **V. A kiszállítás, a termék átvétele és a panaszkezelés**

V.1 A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik, 10-18 óráig. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.

V.2 A kézbesítés hétköznaponként, munkaidőben, 8.00 és 17.00 óra között történik. Amennyiben a futár ennek ellenére sem tudja a megrendelt terméket kézbesíteni, telefonon próbál új időpontot egyeztetni. A szállítási idő a megrendeléstől 1-3 munkanap.

V.3 Az összeállított megrendelés tartalmazza a megrendelt terméket, az Ön által megadott számlázási címre kiállított e-számlát emailben küldjük (a szállítási és számlázási cím eltérő lehet, ezért az eltérő adatokat a megrendeléskor töltsse ki a számlázási adatok mezőben).

V.4. A rendelés leadásakor lehetőség van arra is, hogy megjegyzésként megadja munkahelyének vagy bármely más helynek az elérhetőségét is, ha csak ott tudja átvenni a csomagot! Kérnénk a pontos adatok megadását!

V.5 A Vevő a termék átvételének helyszínén és időpontjában köteles a küldemény tartalmát tételesen, mennyiségi, továbbá minőségi szempontból egyaránt ellenőrizni, és az Eladó szerződés szerű teljesítése esetén a fuvarlevelet (az átvételi elismervényt) aláírni. A

szabályszerűen kiállított fuvarlevél (átvételi elismervény) az ellenkező bizonyításáig igazolja, hogy a küldemény és csomagolása az átvételkor hibátlan, valamint hiánytalan állapotban volt. Ha sérült a termék, ne vegye át a szállítótól, készíttessen róla jegyzőkönyvet.

V.6 Az értékesített árucikk tekintetében a kárveszély akkor száll át az Eladóról a Vevőre, amikor a Vevő birtokba veszi a terméket.

V.7. Amennyiben az árut személyesen veszi át, akkor is ellenőrizze annak sértetlenségét, és a csomag tartalmát. Mennyiségi, illetve sérültség miatti reklamáció akkor fogadható el aggálytalanul, ha a csomag felbontásáról videofelvétel készül, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt (tehát a csomag minden oldala felvételre kerül), és a felvétel vágtatlanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

V.8. Külföldi szállítási cím: Kérjük az átutalás előtt várja meg az Vásárlószolgálat e-mailjét, ez tartalmazza a pontos szállítási költségeket.

V.9. A szállítás a termék ellenértékének az eladó bankszámláján történő jóváírása után történik. A szállítási idő az összeg jóváírásától 1-3 munkanap. Külföldre ez a kiszállítási idő nem érvényes, pontos kiszállítási időről e-mailben értesítjük.

V.10. Házhozszállítás esetén csomagjainkat a Magyar Posta futárszolgálat 48 órán belül, max. 3 munkanapon szállítja házhoz 8 és 17 óra között. Kérés esetén akár már másnapra is ki tudjuk szállítani a csomagot. Kérjük, olyan szállítási címet adjon meg, ahol az árut ebben az időben át tudja venni. A Magyar Posta munkatársa előzetes sms értesítés után próbálja meg kézbesíteni az árut, ha ez kétszer nem sikerül, akkor telefonon felkeresi Önt, hogy az áruátvétel időpontját megbeszéljék.

V.11. Az összeállított megrendelés tartalmazza a megrendelt termékekről az Ön által megadott számlázási címre kiállított számlát (a szállítási és számlázási cím eltérő lehet, ezért az eltérő adatokat a megrendeléskor töltsse ki a számlázási adatok mezőben).

V.12. A rendelés leadásakor lehetőség van arra is, hogy megjegyzésként megadja munkahelyének vagy bármely más helynek az elérhetőségét is, ha csak ott tudja átvenni a csomagot! Kérnénk a pontos adatok megadását!

A csomag kiszállítási díjai: futárral

*Utánvétel, előreutalás és bankkártya fizetés esetén 1 db megrendelésnél:*

*990 Ft*

*Utánvétel, előreutalás és bankkártya fizetés esetén 2 és több db megrendelésnél:*

*0 Ft*

*Személyes átvétel*

*0 Ft*

A megadott postaköltségek magyarországi szállítási cím esetén érvényesek.

Szállítást végző partner neve, székhelye: Magyar Posta Zrt., 1138 BUDAPEST Dunavirág u. 2-6., Bankszámlaszám: 18203332-06000412-40010125, SWIFT: FHKBUHUB, IBAN: HU53 1820 3332 0600 0412 4001 0125, Adóigazgatási szám: 10901232-2-44 EU, adóazonosító száma: HU10901232.

### Számlázás:

A számlát az Üzemeltető a Számlázz.hu számlázó programmal állítja ki és az Üzemeltető a csomaggal együtt küldi meg a Vásárlónak, vagy a Vásárló a csomaggal együtt veheti át.

A szállítási és számlázási cím eltérő lehet, ezért az eltérő adatokat a Vevő a megrendeléskor töltheti ki a számlázási adatok mezőben.

Az elektronikus számlát a KBOSS.hu Kft. (Székhely: 1031 Budapest, Záhony utca 7., Cég adószáma: 13421739-2-41, Cégjegyzékszám: 01-09-303201, Telefonszáma: +3630 35 44 789, Bankszámla: KBOSS.hu Kft., MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt., 16200209-17064622, Email: [info@szamlazz.hu](mailto:info@szamlazz.hu)) minősített szolgáltató készíti el az Üzemeltető megbízásából. A számlakészítés során átadott adatokat az Üzemeltető harmadik fél részére nem adja tovább, az archiválásra és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott időtartamig megőrzésre kerül. Az Üzemeltető által kiállított elektronikus számla egy adóigazgatási azonosításra alkalmas, a számviteli és ÁFA törvények által szabályozott elektronikus úton kibocsátott számviteli bizonylat. Az eredeti elektronikus számla, mint hiteles bizonylat igazolja az adófizetéssel összefüggő kötelezettségek és jogok meglétét, ezért az elektronikus úton kibocsátott számlákat elektronikus formában szükséges megőrizni a vonatkozó jogszabályok szerint. A számla megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben, a 23/2014 (VI.30.) NGM rendeletben és az egyéb elektronikus számlára vonatkozó jogszabályokban előírt feltételeknek.

## **VI. Az általános szerződési feltételek elfogadása. Szerződési feltételek módosítása, megszűnése**

VI.1. A Natural Solution Kft. által biztosított szolgáltatások sokfélék, számuk folyamatosan nő, és a további fejlesztések és bővítések érdekében bármikor módosíthatóak (szabad hozzáférés, előzetes regisztráció, a vonatkozó ár regisztrációt követő megfizetése), valamint számukat, jellemzőiket, és biztosításának módját a Natural Solution Kft. bármikor egyoldalúan megváltoztathatja.

VI.2. A jelen szerződési feltételek megváltoztatása esetén, a Natural Solution Kft. székhelye és bejegyzett irodai címe: 8348 Megyer, Fő utca 5. Európai Unió tagállam.

VI.3. A Natural Solution Kft. vállalja, hogy emailben és/vagy a felhasználói profilra, a felhasználói fiókban vagy a Natural Solution Kft. bármely weboldalán feltűnő helyen elhelyezett értesítővel értesíti a felhasználót a változásról. Amennyiben a fenti 3.1. bekezdés értelmében a felhasználó nem nyilatkozik a megváltozott feltételek el nem fogadásáról, úgy a módosítások a felhasználó által is elfogadottnak tekintendők. Ellenkező esetben a Natural

Solution Kft-nek jogában áll a szolgáltatások biztosítását haladéktalanul beszüntetni az adott felhasználó számára, mely a jelen szerződés azonnali felbontásának tekintendő.

VI.4 A Szerződő Felek az egyedi adásvételi jogügyletüket közös megegyezéssel, a jövőre nézve megszüntethetik. Ebben az esetben a Felek további szolgáltatásokkal nem tartoznak, és kötelesek egymással a megszűnés előtt már teljesített szolgáltatások vonatkozásában elszámolni.

## VII. Adatvédelem

VII.1 A cégünk tiszteletben tartja az Ön személyes adatait, azokat nem adjuk ki. A rendelés folyamán megadott információk, mint cím, telefonszám, bankkártyaszám stb. kizárólag a rendelés és a csomag küldés célját szolgálja.

VII.2 Minden információt az [Adatvédelmi nyilatkozatban](#) megtalálja.

VII.3 Nem használjuk fel az email címét SPAM küldésre, nem támogatjuk a kérértlen levelek forgalmát. Időnként informáljuk a törzsvásárlóinkat egy-egy akcióról, de ha nem óhajt ilyen jellegű leveleket kapni tőlünk, egyszerűen tudasson minket erről a [info@naturalhelp.hu](mailto:info@naturalhelp.hu) email címen.

## VIII. A felek jogai és kötelezettségei

### *A felhasználó jogai és kötelezettségei*

VIII.1 A felhasználónak jogában áll a jelen szerződési feltételek értelmében nyújtott online szolgáltatásokhoz A Natural Solution Kft. által meghatározott módon hozzáférni és használni azokat. Az előzetes regisztrációt igénylő szolgáltatások eléréséhez a felhasználó köteles felhasználói nevet és jelszót megadni.

VIII.2 A felhasználó vállalja, hogy a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos, valamint a szolgáltatások minőségének és megbízhatóságának érdekében a fejlesztések vagy adatvédelem érdekében a szerződési feltételeket a Natural Solution Kft. által meghatározott módon megismeri és betartja.

VIII.3 A felhasználó maga köteles minden olyan számítógépet és más technikai eszközt, internet hozzáférést biztosítani, melyek a nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükségesek.

VIII.4 A [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) webhelyen található tartalmak, beleértve nem kizárólag a szövegek, képek, dizájnok, ábrák, fényképek és más videó anyagok, hanganyagok, formátumok,

szoftverek, adatok, adatbázisok (Beleértve a Natural Solution Kft. adatbázisát) és más anyagok, valamint a szolgáltatásokkal kapcsolatos szellemi tulajdonjogok a Magyar állam szellemi tulajdonjogi törvényének védelme alatt, és a Natural Solution Kft vagy más vonatkozó a Natural Solution Kft. számára használati jogot biztosító harmadik fél kizárólagos tulajdonában állnak. A felhasználó nem használhatja saját célokra [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) webhelyet, a szolgáltatásokat vagy a webhely tartalmának bármely részét.

VIII.5 A felhasználó hozzáférési joga nem foglalja magában a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) webhely tartalmának vagy annak bármely részének másolását vagy reprodukálását, illetve a Natural Solution Kft. vagy bármely harmadik fél tulajdonában lévő szellemi tulajdonjogok használatát, kivéve, ha olyan nem jelentős mennyiségű tartalom csupán személyes és nem kereskedelmi célú felhasználásáról van szó, mely nem sérti a szerzők törvényes érdekeit, vagy bármely más tulajdonosok szellemi tulajdonjogait. A fentiek ellenére, a felhasználó nem távolíthat el egyetlen jelölést vagy a márkával vagy más szellemi tulajdonnal kapcsolatos információt a fenti anyagokból.

VIII.6 Ellenkező értelmű megállapodás hiányában, a felhasználó nem teheti [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) bármely részének tartalmát, vagy az elérhető szolgáltatásokat elérhetővé bármely harmadik fél számára és nem sokszorozhatja azt meg. Ez többek között az jelenti, hogy a felhasználó nem kivonatolhatja és/vagy használhatja újra a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) lényeges részeinek tartalmát és/vagy készíthet ismételtet vagy rendszeresen kivonatot Natural Solution Kft. Z azon jogát, hogy a fenti összeget meghaladó összegű károkat megtéríttesse.

VIII.7 Abban az esetben ha valaki szándékosan rossz címet ad meg rendelésénél vagy nem létező címre rendel, esetleg olyan telefonszámot ad meg, ahol senki sem kapcsolható, tehát direkt kárt okozó szándékkal rendel, azok ellen szándékos károkozás, vagy annak kísérlete miatt jogi vagy büntető eljárást kezdeményezünk.

### **A szolgáltató jogai és kötelezettségei**

IX.1 A Natural Solution Kft. vállalja, hogy a jelen szerződési feltételek értelmében minden tőle telhetőt megtesz a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban.

IX.2 A fenti bekezdés ellenére, amennyiben a felhasználó a Natural Solution Kft. tartalmának, vagy a tartalom bármely részének szellemi tulajdonjogait megsérti, a Natural Solution Kft-nek jogában áll a felhasználót törölni.

IX.3 A Natural Solution Kft-nek jogában áll, de nem köteles, a felhasználó számítógépére sűtiket – egy internetes szerveren lévő weboldalon keresztül létrehozott és a felhasználó merevlemezén tárolt kis szöveges fájlokat telepíteni, mely lehetővé teszi a felhasználóval kapcsolatos információk visszaállítását és tevékenységének követését.

IX.4 A Natural Solution Kft hiperhivatkozásokat és reklámhirdetéseket helyezhet el a [naturalhelp.hu](http://naturalhelp.hu) webhelyen harmadik felek – a Natural Solution Kft partnereinek –

szolgáltatásainak és termékeinek forgalmazása érdekében. A Natural Solution Kft nem vonható felelősségre ezeknek a termékeknek az elérhető mennyiségért, valamint a szolgáltatások tartalmáért, illetve a vállalt kötelezettségek teljesítéséért, beleértve a szolgáltatások biztosítását, amennyiben a harmadik felek – a Natural Solution Kft partnerei – nem tartoznak a Natural Solution Kft irányítása alá.

IX.5 A jelen szerződési feltételek értelmében nyújtott szolgáltatások biztosításakor a Natural Solution Kft fenntartja magának a jogot, hogy felhívja a felhasználó figyelmét vagy felhasználói profiljához hozzárendelje a Natural Solution Kft. hiperhivatkozásait, reklámhirdetéseit, vagy kapcsolódó oldalait, melyek nem tartoznak a Natural Solution Kft irányítása alá. A Natural Solution Kft nem vállal felelősséget az ilyen és ehhez hasonló oldalakhoz való hozzáférésért, valamint az ilyen webhelyek által nyújtott szolgáltatások biztosításáért, amennyiben ezek tartalma illetve az általuk nyújtott szolgáltatások nem tartoznak a Natural Solution Kft irányítása alá.

IX.6 A Natural Solution Kft jogában áll a felhasználóknak az új szolgáltatásokkal, illetve a partnerei által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos kereskedelmi tájékoztatókat, a jelen szerződési feltételek változásáról szóló értesítést, valamint a továbbiakban nyújtott szerződések igénybevételéről szóló tájékoztatást küldeni. A jelen szerződési feltételek elfogadásával a felhasználó beleegyezik, hogy részére a Natural Solution Kft kéretlen kereskedelmi tájékoztatókat küldjön.

IX.7 A Natural Solution Kft jogában áll, de nem köteles, saját belátása szerint eltávolítani, törölni vagy blokkolni [naturarhelp.hu](http://naturarhelp.hu) webhely tartalmának bármely részét.

IX.8 A Natural Solution Kft jogában áll, de nem köteles, bármely a szerverén elhelyezett tartalmat elmenteni és átadni harmadik feleknek valamint az illetékes hatóságoknak, amennyiben ez a Natural Solution Kft vagy más harmadik fél jogvédelmét, törvényes érdekeinek vagy biztonságának érdekeit szolgálja, valamint azokban az esetekben, amikor a vonatkozó tartalmat az illetékes állami hatóságok igénylik.

## X. Személyes adatok védelme

X.1 A Natural Solution Kft a jelen szerződési feltételek értelmében köteles a felhasználók személyes adatait kellő gondossággal kezelni és felelősséget vállalni azon adatok védelméért, melyekhez a szolgáltatások igénybevételének kapcsán jutott, kivéve a vis maior, véletlen események vagy harmadik felek szándékos visszaélése esetén.

X.2 A Natural Solution Kft a regisztrációs űrlapon feltüntetheti, hogy mely adatok megadása kötelező és melyek önkéntesek, valamint feltüntetheti az adatok megadásának megtagadásának következményeit. A jelen szerződési feltételek elfogadásával a felhasználó hozzájárul, hogy személyes adatait a fenti rendelkezések szerint dolgozzák fel.

X.3 Az első bekezdés előírásai nem érvényesek abban az esetben, ha a felhasználó vagy az ő irányítása alatt álló más személy szándékos visszaélés során harmadik személy jogait vagy törvényes érdekeit megsérti. Ebben az esetben a Natural Solution Kft kiadhatja a felhasználó személyes adatait az illetékes állami hatóságoknak az alkalmazandó jognak megfelelően.

## XI. A vásárlástól való elállás joga

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (mely elérhető itt:

[http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=A1400045.KOR](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400045.KOR)) szerint a Vásárlót megilleti a feltétlen, indoklási kötelezettség nélküli elállás joga.

A termék kézhezvételét követő 14 naptári napon belül a Vásárló jogosult a vásárlástól elállni. Természetesen a Vásárló az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja. Az elállási nyilatkozatot a Vásárló e-mailen, postai úton küldheti el, vagy telefonon jelentheti be az Üzemeltetőnek. Az írásbeli [elállás nyilatkozatának mintája a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete](#), és letölthető innen, azonban a minta használata nem kötelező! Az Üzemeltető e-mailen haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

## Az elállás joghatásai

A /2014. (II. 26.) Korm. értelmében a termék kézhezvételét követő 14 naptári napon belül a Fogyasztó jogosult a vásárlástól indokolás nélkül elállni.

Amennyiben a Vásárló jelen ÁSZF és a jogszabályok alapján nem jogosult az elállásra, vagy az elállást nem az ÁSZF és a jogszabályok szerint közli, illetve nem azok szerint gyakorolja elállási jogát, úgy az Üzemeltető a vételárat nem köteles visszatéríteni, azonban – előzetes egyeztetést követően – mód van a termék visszaküldésére a Vásárló részére. Ennek az újbóli kiszállításnak a költségei a Vásárlót terhelik.

Ha a Vásárló nem a legkevesebbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget az Üzemeltető nem köteles megtéríteni.

Az Üzemeltető követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatából eredő értékcsökkenés megtérítését.

### A Fogyasztót megillető elállási jog ismertetése:

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján jogosult az áru átvételét követő 14 napon belül indokolás nélkül elállni a vásárlástól. Ebben az esetben az Eladó köteles a fogyasztó által kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb a fogyasztó elállási

nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríteni a fogyasztó részére. Az Eladó az elállási jog érvényesítése során a fogyasztó által kifizetett teljes összeget - ideértve a kiszállítási költséget is - visszafizeti a fogyasztó részére.

Amennyiben az Eladó az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az elállási vagy felmondási idő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha az Eladó a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra vagy felmondásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tétel vagy darab kézhezvételétől számított 14 napon belül élhet a Fogyasztó az elállási joggal.

Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

A fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát. Fogyasztó az elállási/felmondási az elállásra/felmondásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozata útján gyakorolhatja. A Fogyasztó elállási szándékának bejelentésére felhasználhatja az alábbi elállásnyilatkozat-mintát is: Az 1. Mellékletet [Elállási/Felmondási nyilatkozat minta](#) alul megtalálja.

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő jelzés esetén az email, illetve a fax küldésének idejét kell figyelembe venni. A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározottak szerint gyakorolja.

**A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása, vagy felmondása esetén**

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült egyéb költségeket, mint például a kiszállítás költsége. Az Eladó azonban nem köteles a fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely az Eladó által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelő elállás, vagy felmondás esetén az Eladó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a



visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Az Eladó jogosult a fogyasztó által kifizetett teljes összeg visszafizetését mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte. Nem illeti meg az Eladót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyannak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a vállalkozás olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania. Ebben az esetben a vállalkozás köteles a fogyasztó részére az így kifizetett összeget visszatéríteni.

**A fogyasztó kötelezettségei elállás vagy felmondása esetén**

Amennyiben a fogyasztó élni kíván az indoklás nélküli elállási joggal, abban az esetben köteles az elállási szándékát tartalmazó elállási nyilatkozatot a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül az alábbi elérhetőségek egyikére elküldeni:

*Ügyfélszolgálat és termékek visszaküldésének címe: 1024 Budapest, Lövház u. 2-6. 2.emelet, R 212 szám alatti üzlet (mozgólépcsőtől balra)*

*Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: munkanapokon, 10-18 között*

*Telefon: (70) 606 8176*

*E-mail cím: [info@naturalhelp.hu](mailto:info@naturalhelp.hu)*

Amennyiben a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően élni szeretne az elállási joggal, úgy köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül az Eladó által megjelölt címre visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.

A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket, kivéve ha az Eladó vállalja ezen költség viselését. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. Az Eladó elállási jog gyakorlása esetén nem vállalja át a Fogyasztótól a termék visszaszállítási költségét, így az a Fogyasztót terheli.

Abban az esetben, ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, az Eladó saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a fogyasztót nem tájékoztatja az elállási jogról.

#### A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 29. § (1)-nek alapján a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogát az alábbi esetben:

- Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- Romlandó, vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- Olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi, vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- Olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

#### Jótállás, szavatosság, termékfelelősség, termékszavatosság

Jótállás: A [www.naturalhelp.hu](http://www.naturalhelp.hu) oldalon található termékekre nem vonatkozik a kötelező jótállás. Amennyiben valamely termék mégis az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozna, úgy azt az Üzemeltető a termék adatlapján feltünteti. A legalább egy éves kihordású idejű, 10 000 Ft eladási ár feletti, gyógyászati segédeszköznek minősülő lábbelik esetében egy éves kötelező jótállást ír elő a vonatkozó jogszabály.

A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkek hibája esetén az átvételtől számított 1 éven belül jótállási igényt érvényesíthet az Üzemeltetővel szemben (feltéve, ha e Korm. rendelet értelmében fogyasztónak minősül). Az Üzemeltető csak abban az esetben mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Jótállási igényét az Vásárló a kellékszavatosságnál kifejtettek szerint érvényesítheti, azzal a kivétellel, hogy a tartós fogyasztási cikk hibája esetében az átvételtől számított 3 munkanapon belül érvényesített csereigény esetén a terméket kicseréljük ha a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza (ha a termék az Üzemeltető üzletében / raktárában rendelkezésre áll), valamint ezen túli bejelentés esetén törekszünk arra, hogy a

kijavítás, illetőleg a kicserélés 15 napon belül sor kerüljön. Kijavítás iránti igényét a jótállási jegyen feltüntetett garanciális szerviznél (javítószolgálatnál) közvetlenül is érvényesítheti.

Csere esetén a jótállás újból indul, javítással meghosszabbodik.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre nem érvényesíthet.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, azonban a jótállási jegy szabálytalan kiállítás vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. Amennyiben az Üzemeltető bármely okból elmulasztja a fogyasztó részére átadni a jótállási jegyet, a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot (számlát) a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

A jótállásból fakadó jogok azonban nem érintik az Vásárló egyéb jogait, így a kellékszavatosság és termékszavatosság útján érvényesíthető jogosultságait.

Szavatosság: A 2013. évi V. Törvény (Ptk.) 6:163 §. (2) bekezdése fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések esetére 2 éves szavatossági időt biztosít.

A szavatossági igényekkel kapcsolatos előírásokat a Ptk és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól. 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet tartalmazza.

A kellékszavatossági felelősség a hibás teljesítésre vonatkozik. Az Üzemeltető hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az Üzemeltető, ha az Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Hibás teljesítésnek minősül a szakszerűtlen összeszerelés is, ha a szerelésre a szerződés alapján kerül sor, és azt az Üzemeltető, vagy annak képviselője végzi el. Ha az összeszerelést a Vásárló végzi, a szakszerűtlen összeszerelés szintén hibás teljesítésnek tekinthető, ha az a termékhez adott használati útmutató hibájára vezethető vissza.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Hat hónapon belül tehát az Üzemeltető csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján az Üzemeltető nem köteles például az Vásárló kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a termék a nem rendeltetésszerű használat folytán vált hibássá.

A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher a fogyasztó oldalára kerül, vagyis vita esetén az Vásárlónak kell bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. Amennyiben a hibásként megjelölt termék nem rendelkezik hibával, úgy az Üzemeltetőt szavatossági kötelezettség nem terheli.

Hibás teljesítés esetén az Vásárló két lépcsőben, összesen négyféle szavatossági igényt érvényesíthet:

1. kijavítást vagy kicserélést követelhet (kivéve, ha választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne),
2. ha kijavításra és a kicserélésre sincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást/ kicserélést nem vállalta/ nem tud eleget tenni, megfelelő árleszállítást igényelhet, vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - elállhat a szerződéstől (jelentéktelen hiba miatt nincs helye)

A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát az Üzemeltetővel közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

### Termékszavatosság

A Ptk. 6:168 §-a alapján a termék hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. Ezen pont alkalmazásában gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

### Termékfelelősség

A Ptk. 6:550-559 §-ai alapján a termékkárért a hibás termék gyártója felelősséggel tartozik. Termékkár valakinek a hibás termék által okozott halála, testi sérülése vagy egészségkárosodása miatt bekövetkezett kár; és a hibás termék által más dolgokban okozott, a kár bekövetkeztekor ötszáz EUR-nal nagyobb összegű kár, ha a károsodott dolog szokásos rendeltetése szerint magánhasználat vagy magánfogyasztás tárgya, és azt a károsult is rendszerint ilyen célra használta.

### Szavatossági és jótállási igények intézése

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletnek megfelelően a szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. A szerződés megkötését bizonyítottan kell

tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja.

Az Üzemeltető a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az Üzemeltetőnek törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

### Felelősség kizárás

Nem tudunk felelősséget vállalni az alább felsorolt esetekben, bármilyen okból is következtek be:

- Bármilyen működési hiba az internetes hálózatban, ami megakadályozza a [www.naturalhelp.hu](http://www.naturalhelp.hu) webáruház akadálytalan működését és a vásárlást.
- Bármilyen programhiba, abnormális esemény vagy technikai hiba következményei.
- Vis major esetén, vagy bármilyen eseménnyel kapcsolatosan, ami nem az irányításunk alatt áll.

### Szerzői jogok, védjegy

A [www.naturalhelp.hu](http://www.naturalhelp.hu) weboldalon található tartalom az Üzemeltető szellemi tulajdonát képezi és előzetes írásbeli engedélye nélkül sem online, sem nyomtatott formában nem használható fel. A termékekről készült képek, a termékek elnevezései, a termékleírások, illetve kapcsolódó képanyagok egyedi alkotások, vagy saját feldolgozások. Ezen elemek kizárólag saját felhasználás céljából az Ügyfél merevlemezére menthetőek vagy kinyomtathatóak, azonban sokszorosításuk, másolásuk, adatbázisokban való szerepeltetésük, kereskedelmi forgalomba történő hozataluk és a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (Szt.) szerinti egyéb felhasználásuk az Üzemeltető írásbeli jóváhagyása nélkül tilos. A fentiektől eltérni csak az Üzemeltetővel kötött írásbeli szerződés alapján lehet. Az Üzemeltetőt megillető szerzői jogok megsértése esetén az Üzemeltető az Szt. szerinti jogkövetkezményeket alkalmazhatja a jogsértővel szemben, így a jogsértéssel való felhagyást és kárának megtérítését is követelheti.

## Szavatossági és jótállási igények intézése

A Vásárló jogosult valamennyi, a jelen ÁSZF hatálya tartozó jogviszonnyal kapcsolatban felmerülő panaszát az Üzemeltetőnek írásban vagy szóban bejelenteni.

A megvásárolt termékekre vonatkozó szavatossági vagy jótállási igényét jelezheti személyesen vagy levélben az alábbi elérhetőségek egyikén:

*Ügyfélszolgálat és termékek visszaküldésének címe: 1024 Budapest, Lövház u. 2-6.  
2.emelet, R 212 szám alatti üzlet (mozgólépcsőtől balra)*

*Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: munkanapokon, 10-18 között*

*Telefon: (70) 606 8176*

*E-mail cím: [info@naturalhelp.hu](mailto:info@naturalhelp.hu)*

## Szavatossági és jótállási igények intézése

A Vásárló jogosult valamennyi, a jelen ÁSZF hatálya tartozó jogviszonnyal kapcsolatban felmerülő panaszát az Üzemeltetőnek írásban vagy szóban bejelenteni.

A megvásárolt termékekre vonatkozó szavatossági vagy jótállási igényét jelezheti személyesen vagy levélben az alábbi elérhetőségek egyikén:

*Ügyfélszolgálat és termékek visszaküldésének címe: 1024 Budapest, Lövház u. 2-6.  
2.emelet, R 212 szám alatti üzlet (mozgólépcsőtől balra)*

*Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: munkanapokon, 10-18 között*

*Telefon: (70) 606 8182*

*E-mail cím: [info@supykids.hu](mailto:info@supykids.hu)*

## Jogérvényesítési lehetőségek

A webáruház tevékenységével, vagy a webáruház által forgalmazott termékkel kapcsolatos panaszukat e-mailben és postai úton is benyújthatjuk a webáruház üzemeltetője részére. Amennyiben a webáruház üzlethelyiséggel is rendelkezik, úgy panaszukat személyesen is közölhetjük az eladóval.

Az eladó az e-mailen vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és 30 napon belül a vásárló részére elküldeni. Amennyiben az eladó a vásárló által megfogalmazott panaszt nem tartja jogosnak úgy azt köteles megindokolni és a vásárló részére írásban elküldeni, továbbá köteles írásban tájékoztatást adni, a vásárló részére, hogy panaszának jellege szerint, mely panaszügyintézési lehetőségek állnak rendelkezésére.

Az eladó köteles megadni a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. Az eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig

köteles megőrizni. A Fogyasztó panasa jellegéből adódóan a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait az alábbi elérhetőségeken tudja bejelenteni.

Felhasználó a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait az alábbi elérhetőségeken tudja bejelenteni:

*Ügyfélszolgálat és termékek visszaküldésének címe: 1024 Budapest, Lövház u. 2-6.  
2.emelet, R 212 szám alatti üzlet (mozgólépcsőtől balra)*

*Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: munkanapokon, 10-18 között*

*Telefon: (70) 606 8182*

*E-mail cím: info@supykids.hu*

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók: 5.

Telefon: +36 -1-391-1400 Fax: +36-1-391-1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztók a fogyasztóvédelmi panaszukat a lakhelyükhöz legközelebb eső illetékes járási hivatala fogyasztóvédelemmel foglalkozó munkatársainál jelentetik be. A panasz elbírálását követően szükség esetén lefolytatják a hatósági eljárást. A másodfokú hatósági feladatok – amelyeket korábban az NFH látott el – országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatalhoz kerültek. A járási hivatalok listája az alábbi linken található:  
<http://jarasinfo.gov.hu/>

Békéltető Testület

Amennyiben a vásárló fogyasztói panaszát elutasítjuk úgy Ön velünk szemben jogosult fogyasztói panasszal élni, melyet az Ön lakhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testülethez nyújthat be. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A fogyasztó békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a vitát közvetlenül a vállalkozással rendezni. A közvetlen vitarendezés történhet személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, e-mailben. További követelmény, hogy a testület eljárása iránti kérelem, melyet a testület elnökéhez kell benyújtani, tartalmazza az alábbiakat:

*a fogyasztó neve, lakóhelye, tartózkodási helye; annak a vállalkozásnak neve és székhelye, vagy telephelye mellyel a fogyasztó vitában áll;  
ha a fogyasztó annál a testületnél kívánja kérelmét benyújtani, amelyiknek az illetékessége a szerződés teljesítésének helyéhez igazodik, akkor a fogyasztónak meg kell jelölnie a szerződés teljesítésének helyét;*

*a fogyasztó álláspontját a fennálló vitáról, valamint azokat a tényeket, bizonyítékokat amik alátámasztják saját álláspontját;*

*a fogyasztó azon nyilatkozatát, ami igazolja azt, hogy a vitát megkísérelte rendezni közvetlenül a vállalkozással;*

*a fogyasztónak nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy nem kezdeményezett eljárást a vitás ügyében másik békéltető testületnél, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, illetve polgári peres eljárást;*

*tartalmaznia kell azt, hogy mit kér, milyen döntés meghozatalát várja a testülettől. végül a kérelem szerepelnie kell a fogyasztó aláírásának*

Mindezek mellett a kérelemhez csatolni kell minden olyan iratot, melyre a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, továbbá azon iratokat is, melyek bizonyítják, hogy a fogyasztó megkísérelte a vita rendezését a vállalkozással, de az eredménytelen maradt.

Tájékoztatjuk Önt, hogy a vállalkozásunkat együttműködési kötelezettség terheli a békéltető testületi eljárásban.

#### Békéltető Testületek elérhetőségei:

1. Baranya Megyei Békéltető Testület Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152 Elnök: Dr. Bodnár József E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu) . Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500 Fax száma: (76) 501-538 Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna E-mail cím: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)
2. Békés Megyei Békéltető Testület Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66) 324-976 Elnök: Dr. Bagdi László E-mail cím: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu); [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu)
3. Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870 Fax száma: (46) 501-099 Elnök: Dr. Tulipán Péter E-mail cím: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)
4. Budapesti Békéltető Testület Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131 Fax száma: (1) 488-2186 Elnök: Dr. Baranovszky György E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu) Csongrád Megyei Békéltető Testület Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149 Elnök: Dr. Horváth Károly E-mail cím: [info@csmkik.hu](mailto:info@csmkik.hu)
5. Fejér Megyei Békéltető Testület Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 Elnök: Dr. Vári Kovács József E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu); [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)



6. Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217 Fax száma: (96) 520-218 Elnök: Horváth László  
E-mail cím: [bekelteto@gymkik.hu](mailto:bekelteto@gymkik.hu)
7. Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszáma: (52) 500-735 Fax száma: (52) 500-720 Elnök: Dr. Hajnal Zsolt E-mail  
cím: [hbkik@hbkik.hu](mailto:hbkik@hbkik.hu)
8. Heves Megyei Békéltető Testület Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési címe:  
3301 Eger, Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615  
Elnök: Dr. Gordos Csaba E-mail cím: [hkik@hkik.hu](mailto:hkik@hkik.hu)
9. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park  
8. Telefonszáma: (56) 510-610 Fax száma: (56) 370-005 Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh  
Judit E-mail cím: [kamara@jnszmkik.hu](mailto:kamara@jnszmkik.hu)
10. Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010 Fax száma: (34) 316-259 Elnök: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)
11. Nógrád Megyei Békéltető Testület Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862 Elnök: Dr. Pongó Erik E-mail  
cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)
12. Pest Megyei Békéltető Testület Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8. Telefonszáma:  
(1)-474-7921 Fax száma: (1)-474-7921 Elnök: dr. Csanádi Károly E-mail cím:  
[pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)
13. Somogy Megyei Békéltető Testület Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma:  
(82) 501-000 Fax száma: (82) 501-046 Elnök: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)
14. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület Címe:  
4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180 Fax  
száma: (42) 420-180 Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin E-mail cím:  
[bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)
15. Tolna Megyei Békéltető Testület Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411-661 Fax száma: (74) 411-456 Elnök: Dr. Gáll Ferenc E-mail  
cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)
16. Vas Megyei Békéltető Testület Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma:  
(94) 312-356 Fax száma: (94) 316-936 Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán E-mail cím:  
[vmkik@vmkik.hu](mailto:vmkik@vmkik.hu)
17. Veszprém Megyei Békéltető Testület Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefonszáma: (88) 429-008 Fax száma: (88) 412-150 Elnök: Dr. Vasvári Csaba  
E-mail cím: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)
18. Zala Megyei Békéltető Testület Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-514 Fax száma: (92) 550-525 Elnök: Dr. Molnár Sándor  
E-mail cím: [zmkik@zmkik.hu](mailto:zmkik@zmkik.hu); [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni: az eljáró bíróságot; a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását; az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával; azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható; a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem). A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

### Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók bejegyeztethetnek, így ezen keresztül lehetőségük nyílik, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogukat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Magyarország is köteles ún. online vitarendezési kapcsolattartó pontot működtetni, ahol minimum két tanácsadónak kell rendelkezésre állnia, akik segítik a vitás feleket, ha az eljárással kapcsolatban kérdésük merülne fel. Ezt a feladatot hazánkban a Budapesti Békéltető Testület látja el. [<http://www.bekeltet.hu>] Az online vitarendezési platform az alábbi linken érhető el:

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

### Egyéb rendelkezések

A [www.gyerekcipo-supykids.hu](http://www.gyerekcipo-supykids.hu) weboldal megtekintésével, az oldalon történő regisztrációval és termékrendeléssel az Ügyfél kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-ben foglaltakat megismerte, és azokat elfogadta.

A szerződés magyar nyelven jön létre.

A szerződésre a magyar jog az irányadó.

Etikai kódexet nem fogadott el magára nézve kötelezőnek az Üzemeltető.

A fogyasztói elállásról szóló mintatájékoztatót az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztatót a 2. sz. melléklet tartalmazza.

### 1. melléklet

#### Elállási/Felmondási nyilatkozat minta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:

e-mail:

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

Rendelés egyedi azonosító száma:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

2. melléklet

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság

*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

Ön az Üzemeltető hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

*Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?*

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?*

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a

szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

*Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?*

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

## 2. Termékszavatosság

*Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?*

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

*Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?*

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

*Milyen esetben minősül a termék hibásnak?*

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

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?*

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

*Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?*

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

*A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól? A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:*

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy

- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy

- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

### 3. Jótállás

*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

Egyes termékre vonatkozóan hibás teljesítés esetén szerződés, vagy jogszabály alapján az Üzemeltető jótállásra köteles.

*Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?*

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. mellékletében meghatározott termékek esetében a jótállás időtartama legalább egy év.

*Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?*

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

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Garanciális és jótállási feltételére vonatkozó tájékoztatás, elállási jog és annak gyakorlásának feltételeit csatolt file formájában küldjük a csatolt ÁSZF-ben.