

Általános szerződési feltételek

Általános Szerződési Feltételek

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni a Merfol Webshopnak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

A szerződés lényeges tartalma:

- 1.Érvényesség
- 2.Szerződéses partner adatai
- 3.Az online vásárlásra vonatkozó szabályok
- 4.Fizetési feltételek
- 5.Házhozszállítás, információk
- 6.Elállás
- 7.Kellékszavatosság
- 8.Termékszavatosság
- 9.Jótállás
- 10.Panaszkezelés, fogyasztói jog-és igényérvényesítés
- 11.Békéltető eljárás
- 12.Fogyasztóvédelmi hatóság
- 13.Online vitarendezés
- 14.Biztonság, adatvédelem

1.Érvényesség

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) érvényesek a Merfol Kft. által üzemeltetett

<https://merfol.unas.hu/> (továbbiakban: „Webshop”) elérhető és megvásárolható valamennyi árucikkre, illetve elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra.

Az ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre, amely a Merfol Kft. és a webshopban regisztrált megrendelő (továbbiakban: „Vásárló”) között elektronikusan jön létre. A Webáruház használatával, illetve a regisztrációval a Vásárló elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseket.

A Vásárló és a Merfol Kft. között létrejött szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek. A Merfol Kft. azt nem iktatja, ezért az utólag nem hozzáférhető. A szerződéskötés nyelve minden esetben magyar.

Tájékoztatjuk Önt, hogy az online rendelésekkel, a szállítás folyamatával kapcsolatban felmerülő kérdések esetén a jelen ÁSZF-ben megadott elérhetőségeinken állunk rendelkezésére.

Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a Merfol Webshop nyitó oldalán, Valamint PDF formában letölthető.

2.Szerződéses partner adatai

Cégadatok:

Cégnév: Merfol Kereskedelmi Kft. (röviden: Merfol Kft.)

Székhely: 2161 Csomád, Kossuth Lajos út 103.

Adószám: 13234586-2-13

Céggjegyzék szám: 13-09-149072

Elektronikus elérhetőségek: webshop@merfol.hu

Telefonos elérhetőség: +36 10 439 1300

A tárhely-szolgáltató adatai:

Név: UNAS Online Kft.

Székhely/Telephely: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.

Adószám: 14114113-2-08

Elérhetőség: unas@unas.hu

3.Az online vásárlásra vonatkozó szabályok (elektronikus szerződéskötés)

Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetők meg. A megrendelt termék átvehető a futárszolgálat útján.

A termékek mellett feltüntetett ár nem tartalmazza az ÁFA-t, és nem tartalmazza az esetleges szállítási, költségeket. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

A termék végleges ára az az ár, mely a megrendelés véglegesítésekor és a visszaigazolásában feltüntetésre kerül.

Regisztráció

A regisztráció a weboldal felső menüjéből, vagy lábléc menüjéből elérhető, vagy a weboldal oldalsó részén, található Bejelentkezés kezelőpanelen keresztül érhető el. Nyissa meg a regisztrációs oldalt és töltsse ki az ott található űrlapot értelemszerűen, majd kattintson az űrlap alján lévő "Regisztráció" gombra. Ekkor regisztrációjának sikerességét jelzi a weboldal, illetve adathiányosság esetén az űrlap marad a képernyőn, és figyelmezteti Önt, hogy mely adatok hiányosak.

Sikeres regisztráció esetén a rendszer azonnal be is lépteti Önt a weboldalon, ekkor a "Bejelentkezés" panelen kiírásra kerül, hogy milyen néven jelentkezett be.

Regisztráció nélkül is böngészheti webáruházunkat, és szerkesztheti kosarának tartalmát. Azonban a megrendeléshez mindenképpen szükséges, hogy Ön regisztrált vásárló legyen, ezért a kosár "Megrendelem" gombjára kattintva megjelenik egy belépést kérő ablak, melyen szintén megtalálható a "Regisztráció" link. Erre kattintva, és a fentiek alapján kitöltve az űrlapot a megrendelési folyamatot zavartalanul folytathatja, mivel a rendszer itt is automatikusan belépteti Önt, így az addig összeállított kosarának tartalma nem veszik el.

A regisztrációt egyszer kell végrehajtania, későbbi vásárlások alkalmával ezt a lépést már nem kell elvégeznie.

Belépés

A Bejelentkezés panel mezőibe értelemszerűen írja be az e-mail címét, amellyel regisztrált és a hozzá tartozó jelszót, majd kattintson a mezők mellett található "Belépés" gombra. Bejelentkezés után a panel tartalma automatikusan megváltozik, kiírásra kerül, hogy milyen néven van jelentkezett be és kilépési, valamint jelszótárolási lehetőségek jelennek meg.

Kijelentkezés

A webáruházból való kijelentkezéshez egyszerűen kattintson a "Bejelentkezés" panelen található Kilépés gombra. Ez a gomb csak akkor látható a panelen, ha Ön bejelentkezett előzőleg.

Elfelejtett jelszó

Ha elfelejtette jelszavát, akkor a Bejelentkezés panelen található "elfelejtett jelszó" felíratra kattintva megjelenik egy új oldal, mely bekéri azt az e-mail címet, amellyel Ön regisztrálva van webáruházunkban. Beírva ezt a címet és a Küldés gombra kattintva Ön erre az e-mail címre fog kapni egy levelet, melyben szereplő linkre rákattintva (vagy ha nem kattintható az Ön levelezőjében, akkor a böngésző ablak címsorába bemásolva) weboldalunk új jelszót generál Önnek. Ezt pontosan jegyezze fel (kis és nagy betűk számítanak), majd lépjen be vele, és igény szerint megváltoztathatja a jelszót (lásd jelszótároltatás).

Jelszótároltatás

Amennyiben szeretné jelszavát megváltoztatni, lépjen be a webáruházba a Bejelentkezés panel segítségével. Ezután megjelenik a Kilépés gomb, valamint a "jelszótároltatás" link, melyre kattintva egy új oldal töltődik be. Az oldal bekéri az Ön jelenleg használatban lévő jelszavát, majd kétszer az új jelszót - az esetleges elgépelések elkerülése végett. Töltse ki értelemszerűen, majd kattintson a Megváltoztat gombra. Ettől kezdve Ön az újonnan megadott jelszóval tud belépni webáruházunkba.

Rendelési információk

A vásárlás minden vásárlónak rendelkezésre áll, amennyiben rendelni szeretne tőlünk, használja webáruházunk bevásárlókosár funkcióját.

Amennyiben segítségre van szüksége elérhetőségeinken keressen bennünket.

A vásárlás menete

A vásárlás lépéseit a weboldal fenti részén lévő karikákban található számok, és alattuk felirat is jelzi egyértelműen, így nyomon követheti, hogy éppen hol tart a vásárlási folyamatban.

1. Katalógusunkban böngészve összeállíthatja kosarának tartalmát.
2. A kiválasztott termék részletes adatlapján megtalálja minden eladó termékénél a "Kosárba" gombot, mely előtt egy kis rubrikában a kívánt mennyiséget töltheti ki. Alaphelyzetben ez 1 db-ra van beállítva, ahogy Ön is tapasztalja. A "Kosárba" gomb egyszeri megnyomása után a kiválasztott termékből 1 darab a kosárba kerül. Többszöri megnyomás esetén annyi kerül a kosarába, ahányszor klikkelt a „Kosárba” gombra
3. Ekkor még vásárolhat további termékeket tetszés szerint, a kosárban is változtathatja azok mennyiségét, illetve ki is vehet a kosárból terméket egyszerűen a "Kivesz" linkre (vagy pedig az "x" gombra) kattintva az adott termék sorában.
4. Amennyiben megváltoztatta a kosárban a mennyiségeket, kattintson a termékek felsorolása alatt található "Frissítés" gombra, ekkor a kosár automatikusan újra számolja az árakat, és rögzíti a változtatott mennyiségeket.
5. Amennyiben összeállította kosarának tartalmát és szeretné megvásárolni a termékeket, kattintson a "Megrendelem" gombra.
6. A kosárból a "Megrendelem" gombra kattintva a szállítási mód kiválasztása oldalra érkezik-
7. Ha a kosár oldalról nem a szállítási mód oldalra jutott, akkor Ön nem volt előzőleg bejelentkezve az áruházba. Ekkor egy bejelentkező ablak jelenik meg, melyen megteheti a bejelentkezést kosara tartalmának elvesztése nélkül. Ha még nem regisztrált vásárlónk, úgy a regisztrációt is elvégezheti a kosár tartalmának megtartása mellett. A sikeres bejelentkezés vagy regisztráció után Ön a szállítási mód kiválasztásának lépéséhez jut.
8. Válassza ki egyértelműen a kívánt szállítási módot, majd kattintson a "Tovább" gombra a vásárlási folyamatban. Átvételi módként lehetősége nyílik a termék személyes átvételének kiválasztására is, ebben az esetben, amint a termék elérhető ügyfélszolgálatunk felveszi a Vásárlóval a kapcsolatot (a raktári elérhetőségtől függően általában 7-14 munkanapon belül, de esetenként ettől hosszabb idő is eltelhet.)
9. Ezután a teljes végösszeg és adatok megadása oldalra kerül. Itt megtekintheti a fizetendő végösszeget, valamint az alatta található űrlapon meghatározhatja a fizetési módot, számlázási és szállítási adatokat tetszőlegesen. Mindenképpen szükséges egy szállítási módot kiválasztani, egyéb esetben a rendszer nem engedi rögzíteni rendelését. Amennyiben kitöltötte az adatokat, kattintson a "Tovább" gombra.
10. A rendelés véglegesítése lépéshez ért. Itt már semmilyen adatot nem módosíthat, de minden adat, amit Ön megadott, és minden megrendelt termék kiírásra kerül. Kérjük, alaposan ellenőrizze le az összes adatot! Fontos, ügyeljen az adatok pontosságára, hiszen a megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. Amennyiben hibát észlel, a "Vissza" gomb segítségével visszaléphet a megfelelő lépéshez és javíthat.
11. Ha minden adatot rendben talált, kattintson a "Megrendelem" gombra. Ekkor a rendszer kiírja, ha rendelése sikeres.
12. A rendeléséről Ön is kap egy igazoló e-mailt az Ön által megadott e-mail címre, amely minden megadott adatot és megrendelt terméket tartalmaz.
13. Sikeres rendelés után kosara újra üres állapotba kerül. Amennyiben befejezte a vásárlást, az oldal tetején található "Bejelentkezés" panelen kijelentkezhetsz a rendszerből.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítőjében közölt "Összesen bruttó ár" és egyes termékek esetében a „Megjegyzésben” közölt felár összege, a kiszállítást is visszaigazoló levél alapján. A számlát a csomag indításakor emailben küldjük el Önnek. Kérjük, a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a csomagoláson észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot.

Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni.

A megrendelések feldolgozása

A megrendeléseket a nap 24 órájában folyamatosan fogadja rendszerünk. A megrendelések feldolgozása munkanapokon, munkaidőben (8.00-16.00-ig) történik. Amennyiben a megrendelés munkaidő lejártá után érkezik be, akkor a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

Ügyfélszolgálatunk minden esetben e-mailben visszaigazolja a rendelés beérkezését.

Általános teljesítési határidő: amennyiben a termék raktáron van, úgy általában a visszaigazolástól számított 3 munkanapon belül, ha nincs raktáron, értesítjük a szállítás várható időpontjáról.

A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem

vállal felelősséget az esetleges technikai ismertetők, a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változtatás miatt. Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítésre kizárólag a megrendelővel történt egyeztetést követően kerülhet sor!

Adatbeviteli hibák

A Merfol Kft. az adatbeviteli hibáknak („félrekattintások”) a szerződéses nyilatkozat (ami vételár fizetésével járó, kötelező erejű vételi ajánlat) elküldését megelőző azonosítását és kijavítását a fentiek szerint biztosítja.

A Vásárlónak a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés elküldéséig a bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a megrendelési felületen a Vásárlás menete cím 10. pontjának megfelelően. Amennyiben a Vásárló a megrendelés elküldése után észleli az adatbeviteli hibát, emailben jelezheti a problémát és módosíthatja a hibás adatot.

4.Fizetési feltételek

A Merfol Kft. biztosítja, hogy rendelés folyamata végén a Vásárló egyértelműen meggyőződhet a kosárba helyezett termékek vételáráról még megrendelésének végleges elküldése előtt. A termékek mellett feltüntetett ár tartalmazza az ÁFA-t, de nem tartalmazza az esetleges szállítási, költségeket. Az árak akciós termék esetén a meghirdetett időtartam alatt, a készlet erejéig érvényesek és csak akkor végleges, ha azt az online rendelést követően visszaigazoljuk. A termék végleges ára az az ár, amely a megrendelés véglegesítésekor és visszaigazolásában feltüntetésre kerül. Az online rendelés esetén a termékek áráért csak a megrendelés visszaigazolása után vállalunk garanciát.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg 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.

A Merfol Webshopban megrendelt termékek ellenértékét a vásárló a következőképpen egyenlítheti ki:

- utánvétell: ebben az esetben minden költség a csomag megérkezésekor a ki- szállítónak fizetendő valamint
- előre utalással: ebben az esetben a kiszállítás előtt, banki utalással tudja a termékeket és a szállítási díjat a Merfol Kft. bankszámlájára utalni. A számlát vagy díjbekérőt emailben küldjük meg a Vevő részére. Az összeg beérkezésekor azonnal intézkedünk a csomag kiküldéséről. Utalás esetén felhívjuk figyelmét, hogy a csomagot csak az összeg megérkezése után áll módunkban kiküldeni. Megértésüket köszönjük!
- szerződött partnereink későbbi átutalással is fizethetnek.

A Vevő köteles az általa megjelölt címre kiszállított termékeket maradéktalanul átvenni és a vételárat, ill. szállítási díjat a futár részére kifizetni, amennyiben nem banki átutalással történt a fizetés. Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén a visszaszállítás díját a megrendelőre terheljük, újra küldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő átutalása esetén áll módunkban ismételtelen elindítani!

5.Házhozszállítás, információk

A termékek megrendelését csak abban az esetben tudjuk elfogadni, ha a vásárló a szállítási és cím adatoknál valós adatokat adott meg, és minden mezőt kitöltött (pl. irányítószám hiányában nem tudjuk postára adni a csomagot). Erről minden esetben e-mailen tájékoztatjuk a megrendelőt.

Az Eladó köteles a Vevő által megrendelt termékeket a megrendelőlapon megjelölt szállítási címre eljuttatni.

A Vevő a futárral együtt köteles a termékeket ellenőrizni és az esetleges hibás teljesítésről, sérülésről a futárnál jegyzőkönyvet felvenni. A jegyzőkönyv két példányban készül és csak a kiszállítást végző futár aláírásával együtt érvényes.

Az országos utánvét kiszállítás bruttó díja: 1500,-Ft, előre utalás esetén bruttó 1500,-Ft.

A szállítási költség bruttó 60.000,-Ft feletti vásárlás esetén 0,- Ft.

A megrendeléseket csomagszállító cég szállítja házhoz.

A termékek szállítási ideje az általánosan vállalt 7-14 munkanapos szállítási időtől eltérhet. Kérjük, minden esetben egyeztessen ügyfélszolgálatunkkal!

Ha a fent vállalt szállítási időt előreláthatóan nem tudjuk teljesíteni (pl. egy termék nem áll rendelkezésünkre a raktárunkban), ügyfélszolgálatunk felveszi Önnel a kapcsolatot. A kiszállításra vállalt határidők, kizárólag egymást követő munkanapok esetében érvényesek. Amennyiben megrendelése leadását követően hétvége, vagy ünnepnap(ok) következik, értelemszerűen a kiszállítási idő a hétvége vagy az ünnepnap(ok) hosszával meghosszabbodik.

Kérjük, hogy rendeléskor 08.00-18.00 óra között elérhető kiszállítási címet és telefonszámot szíveskedjen megadni, amely lehet akár a lakás, akár a munkahely címe, telefonszáma is.

Abban az esetben, ha a címzett nem tartózkodik a megadott címen és meghiúsul a kézbesítés a futárszolgálat munkatársa telefonosegyeztetés után ismét megkísérli a kiszállítást. Cégünk semmilyen formában nem vállal felelősséget a hibás adatokból eredendő téves teljesítésért.

6.Elállás

Amennyiben a Vásárló fogyasztónak minősül, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) értelmében megilleti őt az elállás joga.

Fogyasztónak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V.törvény (Ptk.)8:1.§ 3. pontja értelmében a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül.

A Korm. rendelet 20. §(2) bekezdése szerint a fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát termék adásvételére irányuló szerződés esetén

1. a terméknek,
2. több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
3. több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
4. ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától; számított tizennégy (14) napon belül gyakorolhatja.

A fogyasztónak minősülő Vásárlót megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

A fogyasztónak minősülő vásárló elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja, amelyet jelen ÁSZF-ben

biztosított elérhetőségek valamelyikére köteles eljuttatni.

Az elállási jog gyakorlására a Korm. rendelet 2. mellékletében található nyilatkozat-minta is rendelkezésre áll, valamint jelen ÁSZF 1.sz. melléklete is tartalmazza azt. Az írásban történő elállás esetén elegendő a nyilatkozatot megküldeni az elállási határidőn belül (14 nap). Az elállás jogkövetkezménye, hogy minden kölcsönösen kapott teljesítés visszatérítendő, ezért megfelelő elállás esetén a Vásárló köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy (14) napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A jogszabály rendelkezésének megfelelő elállás esetén 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 költségeket is.

Felhívjuk a Vásárlók figyelmét, hogy, ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A Korm. rendelet 25. §-a alapján a fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

7.Kellékszavatosság

A Merfol Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben a Vásárló kellékszavatossági igényt érvényesíthet a 2013.évi V. törvény azaz Ptk. szabályai szerint. A Vásárló választása szerint az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a 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 a Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot. A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

A kellékszavatossági igény a Merfol Kft.-vel szemben érvényesíthető, kérjük az ÁSZF-ben feltüntetett elérhetőségek valamelyikén vegye fel a kapcsolatot munkatársainkkal.

Felhívjuk a Vásárlók figyelmét, hogy a teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket a Merfol Kft. vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy az általa által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

8.Termékszavatosság

A termék hibája esetén a Vásárló – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékiszavatossági igényt érvényesíthet. Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékiszavatossági 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.

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

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

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

Termékszavatossági igényét kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

Felhívjuk a Vásárlók figyelmét, hogy a termék hibáját termékiszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) mentesül termékiszavatossági 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.
-

9.Jótállás

A Merfol Kft. az általa forgalmazott kötelező jótállás hatálya alá tartozó tartós fogyasztási cikkekhez minden esetben jótállási jegyet ad.

Hibás teljesítés esetén a Polgári törvénykönyv és a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Merfol Kft-t termékeire vonatkozóan jótállási kötelezettség terheli, amely azt jelenti, hogy a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba a termék ne rendeltetésszerű használatára vezethető vissza. Mentesül tehát a vállalkozás jótállási kötelezettsége alól abban az esetben, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk a fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

A jótállás időtartama:

1. 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó egység ár esetén egy év,
2. 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó egységi ár esetén két év,
3. 250 000 forint egység ár felett három év.

Jótállási igényét a Vásárló a kellékszavatossági igényre okot adó körülmények esetén érvényesítheti, valamint az érvényesíthető jogok is megegyeznek a kellékszavatosság esetén érvényesíthető jogokkal. A jótállás érvényesítésének határideje a teljesítéstől számított 1 év.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékiszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Vásárlót a jótállásból fakadó jogok az ÁSZF termékiszavatosságról és Kellékszavatosságról szóló részeiben meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

10.Panaszkezelés, fogyasztói jog-és igényérvényesítés

A Merfol Kft-vel szembeni panaszok kezelésére, a fogyasztói jog-és igényérvényesítésére irányadó jogszabály a fogyasztóvédelemről

szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)

Az Fgytv. rendelkezései alapján a fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással az ÁSZF-ben feltüntetett elérhetőségek valamelyikén.

A szóbeli panaszra vonatkozó szabályok:

Az Fgytv. 17/A. § (3) bekezdése alapján szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

1. személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
2. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok:

Az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdése szerint az írásbeli panaszt a vállalkozás -ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

11.Békéltető eljárás

Amennyiben Szolgáltató és Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a szóbeli vagy írásbeli panaszkezelés útján nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Vásárló, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat, ahol eljárást kezdeményezhet.

A Merfol Kft-t együttműködési kötelezettség terheli a Békéltető Testület előtti eljárásban. Ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltetőfogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A Vásárló panasz esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

12.Fogyasztóvédelmi hatóság

Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A vásárlók jogérvényesítésük céljából elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. A járási hivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://jarasinfo.gov.hu/> honlapon.

13.Online vitarendezés

További vitarendezési lehetőségként a Vásárlók rendelkezésére áll az Európai Unió online vitarendezési platformja, amelynek részleteiről a <https://ec.europa.eu/consumers/odr> honlapon tájékozódhat.

14.Biztonság, adatvédelem

A regisztrációnál megadott adatokat a Merfol Kft. kizárólag a megrendelés teljesítéséhez használja fel. A regisztrált felhasználóknak hírlevelet csak akkor küld, ha arra feliratkoznak, és ezzel ezt kifejezetten igénylik. Az adatok kezelésének célja a vásárló jogosultságának azonosítása. A regisztrációnál megadott személyes adatok harmadik félnek a Merfol Kft. nem adja ki, csak ha az a megrendelés teljesítésével szorosan összefügg (pl. kiszállításnál). A Merfol Kft. adatkezelésre vonatkozó további szabályzata a Webshop adatvédelem menüpontja alatt elérhető.