

A TRÓPUS díszállat kis-és nagykereskedés üzletszabályzata, általános szerződési feltételei

1. CÉGINFORMÁCIÓK

Webáruház üzemeltetője (a Csomagküldő áruházunk működtetője): **Széli Magdolna e.v.**

Adószám: **45653621-2-26**

Bankszámlaszám (HUF): **57400097-10100125-00000000**

Nyilvántartási szám: **2694183**

Tevékenységet nyilvántartó hatóság neve, székhelye: Szegedi Megyei Jogú Város Önkormányzat Címzetes Főjegyzője, 6720 Szeged, Széchenyi tér 10-11. I. emelet 105. szoba

Tárhelyszolgáltató neve, székhelye, telephelye, e-mail címe: IML Interaktív Kft. 6722 Szeged, Arany János u. 7. II. e. 214., info@iml.hu

Székhely: **6725 Szeged, Petőfi Sándor sgt. 83/A**

Telephely: **6725 Szeged, Petőfi Sándor sgt. 83/A**

Ügyfélszolgálat telefonszám: **06-62-435-996**

Ügyfélszolgálat e-mail: **bolt@tropus-szeged.hu**

Webáruház címe: **www.tropus-szeged.hu**

Üzletünk címe: **6725 Szeged, Petőfi Sándor sgt. 83/A** Telefon: **06-62-435-996**

Nyitvatartás: H-P 9-18, Szo 9-12:30.

A TRÓPUS díszállat kis-és nagykereskedés (továbbiakban TRÓPUS) nagykereskedelmi tevékenységet is folytat. Kérje bővebb információkat e-mailben vagy telefonon, esetleg személyesen.

2. VÁSÁRLÁS AZ ÁRUHÁZBAN

Ha a kiválasztott terméket szeretné megvásárolni a Kosárba gombra kattintva, kezdeményezheti az áru vásárlását. Miután berakta a kosárba az Önnek tetsző termékeket, folytathatja a vásárlást. A termék mennyiségét is tetszés szerint átírhatja, megváltoztathatja. Az alapértelmezés szerint 1 db-ot kínálunk fel.

A kosár tartalma

A kosár tartalma mindig megjelenik, miután árut rakott bele a jobb oldalon. A kosár tartalma ablakban minden kiválasztott termék nyomon követhető, a KOSÁR feliratra történő kattintás után láthatjuk a végösszeget, illetve tudjuk módosítani a kosárba helyezett termékek mennyiségét, ezzel a kosár tartalmát. Ekkor a terméklistán az áru sorában jobb oldalon levő sárga X gombot kell megnyomni a törléshez. Egy vásárlás alkalmával korlátlan számú terméket tehet a kosarába.

Tájékoztatjuk Önt arról, hogy Ön mint fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul kell vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után, így a böngészés befejezése után a Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés gombra kell kattintani.

Mindaddig nem kerül feldolgozásra a megrendelése, amíg nem regisztrál, vagy lép be már meglévő regisztrációjába. Adatainál meg kell adni a szállítási nevet és címet, ill. ha ettől eltér akkor a számlázási adatokat is. Telefonszámot minden esetben kötelező megadni, amin el tudjuk érni Önt. Az átvétel módja lehet postai csomagban (MPL postafutárral), vagy személyesen üzletünkben. Van lehetősége egyedi esetben saját teherautónkkal történő kiszállításra is, ezt azonban személyesen vagy telefonon minden esetben egyeztetni kell! A leszállításra kerülő termékekről tételes számlát küldünk Önnek.

A rendelés

Rendeléséről haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül, ill. a termék átadásáig e-mail címére küldött válaszlevélben tájékoztatjuk. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól. A visszaigazolásban linken keresztül elérhető jelen általános szerződési feltételek című dokumentum, amely tartalmazza a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást. Amennyiben a megrendelt terméket valamilyen váratlan okból nem tudjuk Önnek biztosítani, erről haladéktalanul tájékoztatjuk, és amennyiben a fizetés megtörtént, a megrendelt termék árát haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatérítjük.

A rendelés leadásáról és elfogadásáról rendszerünk Önt egy emlékeztető e-mailben tájékoztatja (ugyanazt az e-mailt mi is megkapjuk). Amennyiben a rendelt tételek szállításával kapcsolatban bármilyen kérdésünk lenne (pl. nem tudunk szállítani az adott termékből, nincs esetleg a kiválasztott méret vagy szín) munkatársunk a megadott telefonszámon megkeresi Önt.

A webáruházon tett rendelések nem minősülnek írásbeli szerződésnek, a leadott megrendelések ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek. Írásbeli szerződésnek a vásárlásról kiállított számla minősül, mely minden esetben iktatásra és a könyvelési szabályok szerinti tárolásra kerül. Ezek a számlák utólag is hozzáférhetőek. Egyebekben a webáruházon tett megrendelések nem kerülnek iktatásra, azok kizárólag elektronikus formában kerülnek megkötésre. Megrendeléséről visszaigazoló e-mailt kap. Kérjük, hogy a visszaigazoló e-mailt őrizze meg.

A Webáruház szolgáltatánál rendeléseit az alábbi, hagyományos formában is leadhatja:

- E-mail címre küldött elektronikus levél formájában, mely levélben feltüntette a rendelés teljesítéséhez szükséges adatokat: a megrendelő pontos neve, számlacíme, a csomagküldés pontos címe (utca, házszám, város és irányítószám), egy telefonszám, amelyen munkatársunk egyeztetni tud a rendeléssel kapcsolatban. A visszaélések elkerülése végett minden e-mailben leadott rendelést a megadott telefonszámon visszaigazolunk, ezért ha nincs a rendelésben telefonszám megadva, vagy azon nem tudjuk a megrendelőt elérni, a megrendelést semmisnek tekintjük.

- az oldalon megjelenő telefonszámon és munkaidőben munkatársunk felveszi a rendelést.

Közvetített szolgáltatások

A TRÓPUS által kibocsátott számlák a társaságunk által nyújtott szolgáltatások vonatkozásában - különös tekintettel a kiszállítás költségeire - közvetített szolgáltatásokat tartalmazhatnak.

3. A TERMÉKEK SZÁLLÍTÁSI MÓDJAI, KÖLTSÉGEI

Házhoz szállítás

Cégünk igyekszik a csomagolási és postaköltségeket a minimálisra csökkenteni. A csomagokat a a Posta MPL futárszolgálattal szállítjuk ki, de lehetőség van bizonyos helyekre saját teherautóval történő kiszállításra is (érdeklődjön telefonon vagy e-mailben)

A Posta MPL vállalja, hogy a csomagot a feladást követő MUNKANAPON, és MUNKAI DŐBEN kézbesíti. A kézbesítés délelőttjén az ügyfél SMS-t kap az érkező csomagjáról mobiltelefonjára, amit a rendeléskor megadott. Amennyiben a futár a kiszállítási címen nem tudja átadni a csomagot, telefonálni fog, hogy az új átadásról egyeztessenek vagy egy értesítőt hagy a postaládában, amelyben megtalálható a helyi posta címe, ahol a csomagot át lehet a későbbiekben venni és azt 10 munkanapig őrzik, majd visszaküldik a TRÓPUSnak, aminek költsége a TRÓPUS-t terheli.

Házhoz szállítási költség

A TRÓPUS által kiszámlázott szállítási költség közvetített szolgáltatást tartalmaz.

A magyarországi házhoz szállítási költségeket az alábbi oldalon mindig megtalálja:

<http://www.tropus-szeged.hu/szallitasi-dijak/>

Személyes átvétel

Amennyiben rendelését személyes átvétellel rendelte meg, abban az esetben a csomagot üzletünkben veheti át az oldal tetején megjelenő nyitvatartási időben.

Üzletünk elérhetősége: 6725 Szeged, Petőfi Sándor sgt. 83/A. címen, ill. a <http://www.tropus-szeged.hu/kapcsolat/> oldalon található térképpel.

A rendeléseket minden esetben feldolgozzuk, előkészítjük. Ezért a személyes átvételes csomagoknál a feldolgozás után értesítjük a megrendelőt az átvétel lehetséges időpontjáról. A személyes átvételre rendelt csomagokat 1 hétig áll módunkban tárolni. Kérjük addig gondoskodjon az elszállításról. 1 hét után a rendelt csomagot automatikusan visszatároljuk és a rendelése törlésre kerül.

Szállítási határidők

Webáruházunk több tucat beszállító termékeit kínálja. A termékek jelentős része állandóan van készleten, ám egy kisebb részüket nekünk is csak megrendelésre szállítják. Átlagos esetben a megrendelt termékeket 2-5 munkanap alatt ki tudjuk szállítani, ha erre nincs lehetőség, akkor ügyfélszolgálatunk e-mailben vagy telefonon értesíti Önt arról, hogy melyik termékre kell várni. Ilyenkor lehetőség van arra, hogy az adott terméket kihagyjuk a rendelésből, és a csomagot e nélkül küldjük el, vagy arra, hogy másik, hasonló (helyettesítő) terméket válasszon.

MINDEN esetben a Vevő érdekeit tartjuk a legfontosabbnak. Ha csak mód és lehetőség van rá, akkor a rendeléseket gyorsan és precízen kezeljük. Néhány esetben (pl. ha a megrendelő nem ad meg telefonszámot, és több e-mailünkre sem válaszol) önhibánkon kívül nem tudjuk a rendelést a kellő sebességgel feldolgozni. Véleményét, észrevételeit, panaszait kérjük, írja meg e-mailben, minden észrevételre reagálunk, és minden olyan esetet, amikor a megrendelő igényeit tőlünk vagy beszállítónktól eredő hiba miatt nem sikerül kielégíteni, maximális flexibilitással és pénz visszafizetési garanciával kezelünk!

Csomag újrakézbítés

Amennyiben mi elküldtük Önnek a megrendelt csomagot, és azt Ön 10 munkanapon belül nem veszi át, a csomagot sajnos automatikusan visszaküldi a szállító cég a címünkre, és mi "bukunk" rajta egy szállítási költséget. Előfordulhat, hogy nem kap értesítőt, vagy nem találja meg a szállítónk a címet, zárva az ajtó, nem tartózkodik senki a megadott címen, elutazott külföldre stb. Ilyen esetben, amennyiben ezt Ön kezdeményezi, a csomagot a szállítási költség újbóli felszámításával elküldjük Önnek. Amennyiben egy címről egy vagy több alkalommal is visszakapjuk a csomagot, Áruházunk fenntartja a jogot, hogy erre a névre és címre a továbbiakban NE küldjön újra csomagot.

4. HIÁNYOS, SÉRÜLT CSOMAGOK

A TRÓPUS. maximális körültekintéssel, az elvárt legjobb anyagok felhasználásával csomagolja be a termékeket. Csakis kifogástalan állapotú, új termékeket teszünk a csomagba. A csomag mindig sérülésmentesen kerül feladásra a szerződött szállítómányozó partnerünkön keresztül.

A szállítómányozás során azonban néha **előfordulhatnak sérülések vagy a nagyszámú csomag feladása miatt ritkán előfordulhat, hogy a csomagból hiányzik valamely termék vagy nem a számlán feltüntetett termék kerül csomagolásra (termékcserre).**

4.1. A csomagon láthatóak külsérelmi nyomok

A csomag átvételekor - még a futár jelenlétében - alaposan vizsgáljuk meg a csomagot, látható **külsérelmi nyomokat** keresve (hiányzó vagy sérült ragasztás, benyomódott oldalak vagy sarkok, szakadások, látható sérülések, folyadékfoltok a csomagoláson, stb). Amennyiben a csomagon látható külsérelmi nyomot talál, a futár jelenlétében kárfelvételi jegyzőkönyvet kell készíteni. Ennek hiányában nem áll módunkban kicserélni a sérült vagy hiányzó termékeket. **Jegyzőkönyv nélkül a TRÓPUS nem tudja igazolni a futárszolgálat felelősségét ezért a hibás/hiányos termékek újraküldését vagy a vásárlás értékének részben- vagy egészben történő visszafizetését sem tudja vállalni.** Ilyen esetben minden felelősség a vásárlóé. Kérjük, alaposan vizsgálják meg a csomagjaink - kívülről, a futárszolgálat munkatársa jelenlétében!

4.2. A csomagon nem láthatóak külsérelmi nyomok

Amennyiben a csomagon nem láthatóak külsérelmi nyomok, úgy a csomagot átvehetjük és a futár nem várhatja meg annak kibontását. A futár távozása után kibontott - kívülről sértetlennek látszó - csomag belső sérüléseit vagy egyéb problémákat ügyfeleink kötelesek azok felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmet, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesíthetik ügyfeleink. Célszerű a sérülésről fényképet is készíteni és azt is eljuttatni hozzánk a sérülés pontos leírásával együtt. A nyitva tartási idő után átvett csomagokkal kapcsolatos értesítéseket email-ben várjuk.

Terméksérüléssel, hiányzó termékekkel vagy termékcserével kapcsolatos értesítést a hiba felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül tudunk elfogadni és díjmentesen intézni.

A csomagok átvételének helyes módja és sorrendje:

- A csomag látható külsérelmi nyomainak alapos megfigyelése.
- Látható sérülés esetén kárfelvételi jegyzőkönyv felvétele (és a csomagfelvétel esetleges megtagadása).
- Látható külsérelmi nyom hiányában a csomag utánvét kifizetése a futárszolgálat munkatársának (amennyiben utánvétel a csomag).
- A csomag átvétele (aláírással történő igazolás).
- A futár távozása után csomag haladéktalan kibontása.
- Sérült, hiányzó vagy elcserélt termékekkel kapcsolatban a hiba felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül értesítő (és lehetőség szerint fénykép) küldése a TRÓPUS részére.

Társaságunk a fentiek szerint jelzett hibákat a futárszolgálat kárrendezési osztályával csak az átvétel napján beérkezett reklamációk és bizonyítékok alapján tudja rendezni (a futárszolgálat ilyenkor megtéríti a TRÓPUS részére a sérült termékek árát, ezért mi is díjmentesen tudjuk Önnek újraküldeni a sérült terméket).

5. FIZETÉSI MÓDOK

Web áruházunkban többféle módon is fizethet a kiszemelt termékekért, így majdnem minden esetre kínálunk megoldást.

5.1. Utánvétel megrendelés fizetés a termék átvételekor

Ilyen esetekben a teljes összeget a Posta csomagfutárnak kell kifizetni, aki a pénz átvétele után átadja Önnek a megrendelt termékeket tartalmazó csomagot. Ezért a termékek megrendelésekor nem, csak kiszállításakor történik meg a fizetés, készpénzben a Posta futárszolgálat munkatársának. A fizetést bárki intézheti, aki a csomagot átveszi. Ha nem vagyunk elérhetőek, lehet ez a szomszéd, barát, esetleg a munkahelyen az egyik kollega. Fontos! A futár csak abban az esetben adja át a csomagot, ha az utánvétel rendezve lett. Amennyiben elfelejtettünk pénzt hagyni ismerőseinknél, a futárnak nincs mérlegelési lehetősége, a csomagot vissza fogja szállítani nekünk. Az utánvétel előnye, hogy nem kell bankkártyával rendelkezni a fizetéshez.

5.5. Bankkártyás fizetés - POS terminálon keresztül a boltban

Személyes vásárlás vagy interneten megrendelt csomag személyes (bolti) átvétele esetén lehetősége van a boltunkban található biztonságos bankkártya elfogadó terminálon (POS terminálon) keresztül bankkártyával fizetni. A boltban elhelyezett bankkártya terminál az OTP Bank bankkártyás fizetési rendszerét használja, így csak azok a MasterCard illetve a VISA termékcsaládba tartozó bankkártyák használhatóak, amelyeket a bank támogat: MasterCard, Maestro, VISA, VISA Electron. A fizetés gyors és biztonságos. Csak bankkártyánk limitje (ha van ilyen beállítva) korlátozza, mennyiért tudunk vásárolni. Kérjük, indulás előtt nézze meg a boltunk nyitvatartását vagy tájékozódjon a rendkívüli nyitvatartásról a nyitólap tetején időszakosan megjelenő piros betűs részben.

5.6. Készpénzes fizetés

A boltunkban lehetőség van készpénzes vásárlásra. Ez történhet előzetes internetes megrendelés (ilyen esetekben a rendelés leadásakor ki kell választani a "személyes átvét" opciót) és a csomag rendelkezésére állását jelző visszaigazolás után személyes megjelenéssel, vagy történhet közvetlenül, internetes megrendelés nélkül is. Kérjük, indulás előtt nézze meg a boltunk nyitvatartását vagy tájékozódjon a rendkívüli nyitvatartásról a balról időszakosan megjelenő piros betűs részben.

6. ELÁLLÁSI JOG, FELMONDÁS

Webáruházunk szolgáltatásai terén etikusan, törvényesen, a Vásárlók érdekeit szem előtt tartva jár el. Az eladó köteles a vásárlót tájékoztatni az (interneten) boltban vásárolt termékkel kapcsolatos elállási jogáról a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet** alapján. A termékek vásárlására vonatkozó elállási joggal kapcsolatos tájékoztatót és az elállási nyilatkozat mintapéldányát itt találhatja: <http://www.tropus-szeged.hu/data/elallas.docx>

Mi az az elállási jog?

Jelen fejezet rendelkezései az Ön megrendelésére, vásárlására csak abban az esetben alkalmazandó, amennyiben Ön fogyasztónak minősül, vagyis amennyiben Ön egy természetes személy nevében és szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül vásárol.

Az elállási jog azt jelenti, hogy az **interneten megkötött szerződéstől** jogszabályi felhatalmazás alapján a vásárló egyoldalúan visszaléphet és a termék visszaküldése esetén követelheti a TRÓPUS-tól az általa kifizetett összeg visszatérítését.

A bolti vásárlásokra is vonatkozik az elállási jog?

Nem. Az elállási jog csakis az internetes vásárlásokra vonatkozik (beleértve a személyes átvételeket is), a bolti vásárlásokra pedig nem.

Az elállási jog hogyan és mikor gyakorolható?

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

Az elállási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi. Több termék szolgáltatásakor az elállási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi. Több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor az elállási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.

Ha Ön elállási jogával élni kíván, akkor az Önnek megfelelő módon elállhat személyesen is, de javasoljuk, hogy az elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát postai úton, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján juttassa el az alábbi linken található elérhetőségeinkre: <http://www.tropus-szeged.hu/kapcsolat/>. Ebből a célból felhasználhatja jelen általános szerződési feltételek 1. számú mellékletét képező nyilatkozat-mintát is. Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Mikor hosszabbodik meg a 14 napos elállási határidő?

Amennyiben a vállalkozás nem tesz eleget az elállási joggal kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének, úgy az elállási határidő 12 hónappal meghosszabbodik.

Kipróbálhatja-e, használhatja-e a vásárló terméket az elállási határidő alatt?

Természetesen igen, hiszen pontosan ez az elállási jog lényege, hogy a 14 napos határidő alatt a vásárló megbizonyosodhasson arról, hogy a termék alkalmas a rendeltetésszerű használatra és megfelel az egyéni használati céljainak teljesítésére, tehát a csomagolás felbontása és a termék kipróbálása nem vezet az elállási jogának elvesztéséhez. Amint eldöntötte a vásárló, hogy nincsen szüksége a termékre, ezt követően már ne használja, óvja meg állagát, hogy minél jobb állapotban tudja azt részünkre visszajuttatni. Megbontott edelt, használt felszereléseket indokolt esetben, csak rejtett, a használat során kiderülő gyári hiba esetén tudunk visszavenni.

Mit tegyen a vásárló a termékkel?

A termék csomagolását óvatosan bontsuk fel és azt őrizzük meg a számlával és egyéb okmányokkal (például a jótállási jeggyel) együtt az elállási határidő lejártáig.

Mik az elállás joghatásai?

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Ön köteles a TRÓPUS számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. Kérjük, a csomagot **értéknyilvánítással** adja fel, **NE** küldje vissza portós vagy utánvétellel terhelt csomagban, mert ezeket **NEM** áll módunkban átvenni! A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Amennyiben a terméket nem rendeltetésszerűen használta a vásárló, a TRÓPUS kártérítést követelhet a termék esetleges meghibásodása, károsodása és értékcsökkenése miatt.

Minden internetes szerződés esetén megilleti a fogyasztót az elállási jog?

Nem, mivel a rendelet tételesen felsorolja azokat az esetköröket, amikor a vásárló nem gondolhatja meg magát a termék átvétele vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés után.

Visszakövetelheti-e a vételárat a vásárló olyan termék esetén, amelyet kifejezetten a saját kívánságára, egyedi utasításai alapján készített el, állított elő a TRÓPUS?

Nem, mivel a vállalkozások nem kötelesek olyan termékek feltétlen visszavételére, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó egyedi utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő.

Milyen egyéb esetekben nem biztosítja a törvény az elállási jogot?

Szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében sem élhet a vásárló elállási jogával, ha a 14 napos elállási határidő lejárt előtt a TRÓPUS a teljesítést a vásárló kifejezett beleegyezésével, hozzájárulásával megkezdte. Tehát a vásárló nem gyakorolhatja elállási jogát, ha az interneten megrendelt akvárium építésére vagy berendezésére, karbantartására vonatkozó szerződés alapján a TRÓPUS által vállalt szolgáltatás nyújtása előzetes beleegyezése alapján a szerződéskötéstől számított 14 napon belül megtörténik.

Téves megrendelés

A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének a napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja, így amennyiben rendelését tévedésből adta le, azt e-mailben az oldal tetején található e-mail címen vagy az oldal tetején található telefonszámon személyesen mondhatja le, minden következmény nélkül. Amennyiben a rendelést az Ön által kért módon nem tudjuk az Ön által elvárt idő alatt teljesíteni (pl. több hetet kellene várni az adott termék megérkezésére), a rendelést szintén következmények nélkül lemondhatja és elállhat a szerződéstől.

A fogyasztó felmondási joga

Ha szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a fogyasztó a felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni az Egyéni vállalkozó ésszerű költségeit.

A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek a 45/2014. (II.26) Korm. rendelet alapján

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 45/2014. (II.26) Korm. rendelet 20. § szerinti jogát

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti,

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 45/2014. (II.26) Korm. rendelet 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ,

c) 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,

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében,

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

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel,

h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából,

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével,

(2) Az 45/2014. (II.26) Korm. rendelet (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 45/2014. (II.26) Korm. rendelet 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.

7. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS - TÁJÉKOZTATÓ A KELLÉKSZAVATOSSÁGRÓL, A TERMÉKSZAVATOSSÁGRÓL ÉS A JÓTÁLLÁSRÓL

7.1. Jótállás

Ebben a kategóriában háromféle szakkifejezéssel találkozhatunk. Ebből a **jótállást** (garanciát) ismerik a legtöbben. A 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkek vonatkozásában (és csakis ezeknél) 1 éves kötelező garanciát ír elő. A TRÓPUS által forgalmazott tartós fogyasztási cikkek minősülő termékek három kategóriába sorolhatóak (a teljes lista a Kormányrendelet mellékletében olvasható):

A. vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezések 10 000 Ft nettó vételár felett, (pl. fűtők, akvárium klímák, stb.)

B. motoros szivattyúk 10 000 Ft nettó vételár felett, (pl. vízpumpák, szűrők, stb.)

C. bútorok 10 000 Ft nettó vételár felett (pl. akvárium-bútorok)

A tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótálláson kívül számos termékre vállalunk jótállást (garanciát), 1-5 évre. A jótállás időtartama minden esetben a termék adatlapján található meg.

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén a Ptk. alapján a TRÓPUS jótállásra köteles.

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

A jogosult jótállási igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. A jogosult a hiba felfedezése után kérelem nélkül köteles a hibát a TRÓPUS-sal közölni. A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Mit jelent a három munkanapon belüli csereigény?

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) kormányrendelet értelmében a rendelet hatálya alá tartozó termékek esetében ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított **három munkanapon** belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a polgári törvénykönyvről (Ptk.) szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza. A csereigény csak a 10.000 Ft. fölötti tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik, amelyek a TRÓPUS által forgalmazott termékek körében a következők: **vízmelegítők, akvárium klímák, lámpák, akvárium számítógépek, akvárium bútorok, mérőműszerek (pl. TDS mérő).**

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

Társaságunk felhívja figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként Önt a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatosságtól és termékszavatosságtól függetlenül megilletik.

Ki viseli a jótállási időn belül (vagy akár azon kívül) a hibás termék szállítási költségeit?

A hibás termék gyártónak vagy forgalmazónak történő visszaküldésének, valamint a megjavított/cserélt termék visszaküldésének díját a vállalkozás fizeti.

A kellékszavatosság és termékszavatosság kevésbé ismert fogalmak. A két fogalom a **gyártónak** a termék hibája miatt közvetlen, szavatossági természetű helytállását a fogyasztóval szemben. Ha hibás a vásárolt termék, nemcsak az eladóhoz fordulhatunk javítási vagy csere-igényünkkel, hanem a gyártóhoz vagy forgalmazóhoz, még akkor is, ha a termékre nincs jótállás (garancia). A termékszavatosság a kellékszavatosságnál szűkebb fogalom, és míg a termékszavatosság csak az ingóságok (leggyakrabban fogyasztási cikkek) hibája esetén ad lehetőséget igényérvényesítésre, kellékszavatosság, azaz hibás teljesítés esetén a jogosult bármilyen szolgáltatás hibája esetén érvényesítheti a törvényben meghatározott igényeit. A kellékszavatosság tehát a szerződő féllel (általában ő az eladó)

szembeni igényérvényesítésre, a termékszavatosság a gyártóval vagy forgalmazóval szembeni igényérvényesítésre nyújt lehetőséget.

TÁJÉKOZTATÓ A JÓTÁLLÁSI JOGOKRÓL

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza), rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása, helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás, elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a fogyasztó elsősorban választása szerint kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet. Ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a fogyasztó választása szerint a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A fogyasztó a választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt. Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza. A kijavítást vagy kicserélést a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztó a terméket nem tudja rendeltetészerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a vállalkozást terhelik. A hibás illetve javított/cserélt termék el- és visszaszállításáról a forgalmazó gondoskodik, de a szállítás költségeit minden esetben a vállalkozás fizeti.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.

A jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő, így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési jogainak érvényesítését. Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető. Jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén 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. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek. A fogyasztó jótállási igényét a vállalkozásnál érvényesítheti (Telephely: 6726 Szeged, Petőfi Sándor sgt. 83/A, telefon: 62-435-996, email: bolt[kukac]tropus-szeged.hu).

A vállalkozás a minőségi kifogás bejelentésekor a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) 4. §-a szerint köteles az ott meghatározott tartalommal jegyzőkönyvet felvenni és annak másolatát haladéktalanul és igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. A vállalkozás, illetve a javítószolgálat (szerviz) a termék javításra való átvételekor az NGM rendelet 6. §-a szerinti elismervény átadására köteles.

7.2. Kellékszavatosság

A megrendelése alapján létrejött szerződés alapján kellékszavatosság illeti meg a webáruház hibás teljesítése esetén. A webáruház hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a webáruház, ha a megrendelő a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a TRÓPUS hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) szabályai szerint, kizárólag a TRÓPUS által gyártott termékek esetében.

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. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a webáruház adott okot. Tájékoztatjuk, hogy kicserélési igényének abban az esetben tudunk eleget tenni, amennyiben készletünkben szerepel azonos termék.

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. Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik. Ugyanakkor Társaságunk felhívja figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt termék esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a TRÓPUS-sal 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 a TRÓPUS 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.

Milyen költségek terhelik Önt hibás teljesítés miatt kellékszavatossági igény érvényesítése esetén?

A kellékszavatossági igény teljesítésével kapcsolatos költségek a webáruházat terhelik. Amennyiben a hiba keletkezésében Ön is közrehatott, akkor a kellékszavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában Ön is köteles viselni.

7.3. Termékszavatosság

Tájékoztatjuk, hogy megrendelése kapcsán termékszavatossági igény illeti meg, amennyiben Ön fogyasztónak minősül, 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.

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - kellékszavatossági 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 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 termékhibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered vagy
- a termékhiba nem rendeltetésszerű használatból ered.

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

A TRÓPUS számára előzetesen megvizsgált és jótállási időn belül átvett termékek esetében minden esetben átvételi jegyzőkönyv készül, amelyet az átadónak alá kell írnia. A javított termékekről a vásárlót minden esetben email-ben vagy telefonon értesítjük. Az értesítést követően az átvett termékeket - visszajelzés hiányában - 14 napig van módunkban tárolni, ezt követően megsemmisítjük azokat és az okozott esetleges károkért semmilyen felelősséget nem vállalunk.

8. GARANCIAIDŐN TÚLI JAVÍTÁSOK

Kizárólag a számlával vagy nyugtával igazolt, TRÓPUS-nál vásárolt termékek esetében a jótállási idő lejárta után is van lehetőség a termékek javítására / javíttatására. Erre csakis a termék személyes, bolti megvizsgálását követően kerülhet sor, futárszolgálattal vagy egyéb módon csomagban érkező jótállási időn túli termékekkel nem áll módunkban foglalkozni, a termékek átvételét munkatársunk meg fogja tagadni. ATRÓPUS fenntartja magának a jogot, hogy a számlával / nyugtával igazolt termék szemrevételezését követően megtagadja a jótállási idő utáni javításokat. Az esetleges javítások átvétele mindig átvételi elismervény fejében történik, amelyen szerepelnie kell a vásárló adatainak és email címet és telefonszámot is tartalmazó elérhetőségeinek, a vásárlónak pedig alá kell írnia azt. A javításra átvett termékekre a munkatársunknak csak tájékoztató jellegű, szóbeli vállalási határidőt van módjában adni és az átadott termékek javítás vagy tárolás, kezelés okozta további hibáért vagy esetleges megsemmisüléséért semmilyen anyagi vagy egyéb felelősséget nem vállalunk, a javításra átvett termékek hiánya miatti egyéb anyagi károkért a TRÓPUS nem vállal felelősséget. A sikeres vagy sikertelen javítást követően munkatársunk email-ben vagy telefonon értesíti az átadót. Az értesítést követően a terméket 14 napig tároljuk, majd - amennyiben az átadó nem jelentkezett személyesen a termékért - megsemmisítjük azt.

9. PANASZ, PANASZKEZELÉS

A webáruház tevékenységével kapcsolatos bármilyen észrevételét, ill. panaszát szívesen fogadjuk a webáruház ügyfélszolgálatának elérhetőségein. Panaszát legkésőbb harminc napon belül, e-mailen válaszoljuk meg. Válaszunkat kifejezett kérése esetén továbbítjuk postai úton. A panaszáról készített jegyzőkönyvet és a panaszra adott válaszunk másolatát öt évig megőrizzük.

Az elutasító választ indokoljuk és tájékoztatjuk, hogy elutasító válasz esetén a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat:

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: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532

Fax száma: (76) 501-538
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

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; bmkik@bmkik.hu

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

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

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

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; bekeltetes@fmkik.hu

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: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

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: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

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: bekeltetes@kemkik.hu

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

Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefonszáma: 06-1-269-0703
Fax száma: 06-1-269-0703
Elnök: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

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

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

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

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

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 814-111
Fax száma: (88) 412-150
Elnök: Dr. Vasvári Csaba
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513
Fax száma: (92) 550-525
Elnök: Dr. Molnár Sándor
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

A vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület:

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

Panasza esetén elsődlegesen a fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület illetékes.

Tájékoztatjuk, hogy a webáruház a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy – valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal – a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tehet, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatban a webáruház kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon is korlátozhatja. A webáruház mentesül e nyilatkozat kötőereje alól, ha bizonyítja, hogy azt a szerződéskötésig a vállalással azonos módon visszavonta.

Tájékoztatjuk, hogy a vállalkozást a békéltető testület eljárása tekintetében együttműködési kötelezettség terheli.

Fogyasztóvédelmi panasz esetén felkeresheti a területileg illetékes járási hivatalokat. A járási hivatalok listáját az alábbi címen érheti el: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Szegedi Járási Hivatal Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Székhely: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Elérhetőség: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5. „C” épület, Telefon: +36 62/680 532

Ha panasszal kíván élni online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, az alábbi honlapon kezdeményezheti a panasz bíróságon kívüli rendezését. A portál csak akkor használható, ha Ön az EU-ban él, és a kereskedő székhelye is valamelyik EU-országban található. <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

Versenyjogi szabályok sérelme esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat:

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: (1) 472-8900
Fax: (1) 472-8905

10. HÍRLEVÉL

A TRÓPUS webáruház hírlevelet nem küld. A facebook oldalunkon osztjuk meg az aktualitásokat, újdonságokat: <https://www.facebook.com/szeged.tropus>

11. ADATVÉDELEM, ADATFELDOLGOZÁS

A TRÓPUS adatvédelmi tájékoztatóját itt találhatja: <http://www.tropus-szeged.hu/adatvedelem/>. A Vásárlók adatairól a TRÓPUS, mint Adatfeldolgozó meghatározatlan ideig saját részére nyilvántartást vezet. A vásárlói adatok vonatkozó része a szállítás és kézbesítés idejére átadásra kerülnek a szállító cégeknek. A szállító vállalatok szerződésben nyilatkoznak az adatok bizalmas kezeléséről. Az adatok kezelésekor az Adatvédelmi Törvénynek megfelelően járunk el. Adatait írásos vagy e-mailben történő kérésre bemutatjuk, módosítjuk vagy töröljük (kivételet képeznek azok a számla adatok (a számlák tőpéldányai), melyeknek megőrzésére a Számviteli Törvény Kötelez bennünket). A szerződéseket a TRÓPUS elektronikus nyilvántartásában iktatja és archiválja, ezzel biztosítva a szerződés adataihoz való utólagos hozzáférés lehetőségét.

A boltunkban zártláncú biztonsági-kamera rendszer működik, a vásárlókról video- és hangfelvétel készülhet. A felvételeket a TRÓPUS nem hozza nyilvánosságra, azok kifejezetten a kiszolgálás minőségét és az esetleges visszaéléseket hivatottak rögzíteni. A felvételeket időszakosan töröljük, hosszútávú archívumot nem vezetünk ezekből. Amennyiben nem járul hozzá a felvétel készítéséhez, kérjük, adja le a rendelését az internetes oldalunkon keresztül, futárszolgálat által történő kézbesítési módot választva.

12. A SZERZŐI JOG VÉDELME

Az internetes oldalunkon közzétett saját készítésű termék-fényképek nyilvános felhasználása a TRÓPUS írásbeli engedélye nélkül tilos. Ezen fényképek kizárólagos felhasználási joga a TRÓPUS tulajdonában van, bármilyen módosításuk, vagy újraközlésük szigorúan tilos.

Az internetes oldalunkon közzétett szöveges tartalom a TRÓPUS szellemi tulajdona. A szöveg egészének vagy részleteinek írásbeli engedély nélküli nyilvános felhasználása tilos.

A TRÓPUS csak a saját-, illetve a forgalmazók által biztosított hivatalos termék-fényképeket és a leírás-részletek magyar fordítását teszi közzé - a forgalmazó hozzájárulásával. A gyártói leírásokhoz a TRÓPUS saját információi és tudástára alapján hozzáadott szöveges és képi információkkal járul hozzá, ezek a TRÓPUS szellemi tulajdonát képezik.

Az internetes felületen történő vásárlás semmilyen szellemi tulajdonra való jog átruházását nem jelenti.

13. OLDALFRISSÍTÉSEK

Az utolsó frissítés dátuma: **2021.12.15**. A dátum csak az üzletszabályzatunk utolsó frissítésének dátuma, a tropus-szeged.hu oldal folyamatosan (naponta akár többször is) frissül.

14. JOGFORRÁSOK

- [Az Európai Parlament és a Tanács 1999/44/EK irányelve](#)
- [2013. évi V. törvény](#)
- [45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet](#)
- [2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről](#)

- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 1272/2008/EK rendelet
- 2000. évi XXV. törvény a kémiai biztonságról