

Általános szerződési feltételek

1. Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: *ÁSZF*) tartalmazza a SVERIGE-WOOD Kft. (székhely: 1188 Budapest, Napló u. 46., adószám: 13530325-2-43, cégjegyzékszám: 01-09-860065) által üzemeltetett webshop (a továbbiakban: *Webshop*) használatának feltételeit. Kérjük, hogy a Webshop használata előtt figyelmesen olvassa el az *ÁSZF*-et, mivel annak elfogadása feltétele a vásárlásnak.

2. A szerződés létrejötte

A szerződés a Webshop használatával, a megrendelés véglegesítésével, valamint az *ÁSZF* elfogadásával jön létre a vásárló (a továbbiakban: *Vásárló* vagy *Vevő* és bizonyos esetekben *Fogyasztó*) és a SVERIGE-WOOD Kft. (továbbiakban: *Eladó*) között, faáruk adásvételére és az ezzel kapcsolatos szolgáltatások teljesítésére.

A jelen *ÁSZF* nem hoz létre ajánlati kötöttséget. A szerződés a Felek között akkor jön létre, amikor a Vevő megrendelésére az Eladó írásos visszaigazolása a Vevőhöz megérkezett, de legkésőbb az Eladó teljesítésével.

Amennyiben Vevő nem személyesen jár el, Eladó a Vevő megbízottját úgy tekinti, mint teljes jogkörrel rendelkező megbízottat, a Megbízott részére átadott információkra úgy tekint, hogy az Vevő tudomására jutott, és azokkal egyetért. A Vevő nevében tett megrendelést Eladó úgy kezeli, mintha Vevő saját nevében járt volna el.

Fogyasztónak kell tekinteni minden olyan természetes személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül köt szerződés.

3. Termékek és árak

A Webshopban található termékek lényeges tulajdonságait, jellemzőit, valamint az egyes termékek árait a termékleírások tartalmazzák. Az árak bruttó árak, a 27%-os ÁFA-t tartalmazzák, de nem tartalmazzák az a csomagolás, rakodás költségét és nem foglalják magukban szállítási költséget, amely külön tételként kerül feltüntetésre a megrendelés során.

Az árak tájékoztató jellegűek. Az árváltozás jogát fenntartjuk!

Előfordulhat, hogy - pl. technikai hiba miatt - minden gondosság ellenére hibás ár szerepel honlapunkon. Hibás ár esetén a megrendelést a hibás áron nem áll módunkban elfogadni, és nem vagyunk kötelesek a terméket hibás áron értékesíteni. Hibás áron történő ajánlattétel esetén nem jön létre szerződés. A hibás áron történt ajánlattétel/megrendelés automatikus visszaigazolása nem minősül az ajánlat/megrendelés elfogadásának, azt Eladónak lehetősége van visszautasítani. Hibás áron történt ajánlattétel/megrendelés esetén Eladó munkatársa minden esetben felhívja Vevő figyelmét a helyes árra és felajánlja a helyes áron történő szerződéskötést. Vevő a hibás ár helyett az Eladó által közölt helyes áron nem köteles a módosított ajánlatot elfogadni és szerződést kötni. Ez esetben Felek között nem jön létre szerződés.

Hibás ár alatt értjük azt az árat, amin Eladónak nincs meg a szerződéses akarata a szerződés megkötésére. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a Felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a Felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a Felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának.

4. Megrendelés menete

4.1. Termék kiválasztása: A Vásárló kiválasztja a megvásárolni kívánt terméket és a „Kosárba” helyezi.

4.2. Kosár megtekintése: A „Kosár” menüpontra kattintva a Vásárló ellenőrizheti a kosár tartalmát.

A kosárba helyezett termékeket innen kitörölheti, illetve módosíthat a megrendelt termék mennyiségén. A kosár tartalmát bővítheti, amennyiben további termékeket kíván vásárolni, illetve be is fejezheti és leadhatja megrendelését a fejlécben található „Kosár” menüpont alatt a „Megrendelés” gombra kattintva.

4.3. Adatok megadása: A Vásárló megadja a szükséges személyes és szállítási adatokat. A Vásárlónak a Webshopon lehetősége van regisztrálni. Amennyiben a Vásárló regisztrál, úgy a jövőbeni vásárlások során nem szükséges minden adatot ismét megadnia, így a megrendelés folyamata kevesebb időt vesz igénybe a további vásárlások esetén.

4.4. Fizetési mód kiválasztása: A Vásárló kiválasztja a fizetési módot (utánvétel ami teljesíthető készpénzes illetve bankkártyás fizetéssel).

4.5. Szállítási mód kiválasztása: A Vásárló kiválasztja a szállítási módot (személyes átvétel a telephelyen, futárszolgálattal történő szállítás, Eladó saját fuvarozóval történő házhozszállítás).

4.6. Megrendelés véglegesítése: A Vásárló a „Megrendelés” gombra kattintva véglegesíti megrendelését.

A rendelés összesítő oldalon a szállítási és a fizetési mód kiválasztása után, az *ÁSZF* tudomásul vételével és elfogadásával, a megrendelés elküldésével kerül véglegesítésre a rendelése.

5. Fizetési feltételek

5.1. Utánvétel: A Vásárló a termék átvételekor fizet az Eladó munkatársának vagy a futárnak. A Vásárló készpénzben vagy bankkártyás fizetéssel egyenlíti ki a megrendelés összegét a termék átvételekor (futár vagy telephely).

5.2. A Vevő szavatossági vagy más, az Eladó által el nem ismert igényre hivatkozva nem jogosult a fizetés visszatartására. Az Eladó követeléseivel szemben a Vevő bármilyen jellegű viszont követelésének beszámítása kizárt.

5.3. Amennyiben a Vevő a megállapodás szerinti fizetéssel vagy egyéb teljesítéssel késedelembe esik, az Eladó követelheti a szerződés teljesítését, és saját kötelezettségeinek teljesítését a fennmaradó összeg kifizetéséig vagy a további szolgáltatások elvégzéséig elhalaszthatja és/vagy az egész még fennmaradt vételárat azonnali hatállyal esedékesnek nyilváníthatja (ideértve az esetleges és még nem teljesített részteljesítések ellenértékét is), vagy megfelelő póthatáridő tűzése mellett elállhat a szerződéstől.

5.4. A számlán szereplő tételek módosítására csak 1 alkalommal az eredeti számla kiállítását követő nyolc napon belül van lehetőség, a számlázási adatok a számla lezárása után már nem módosíthatóak.

6. Szállítási feltételek

6.1. Szállítási módok:

A Webshop a megrendeléseket:

1. Személyes átvétel telephelyünkön:

Telepünkön való átvétel esetén készpénzben, bankkártyával lehetséges a vételár kiegyenlítése. Az összekészített árut saját hatáskörben szükséges elszállítani a faterlepről.

Átvétel helyszíne: 2213 Monorierdő Barátság u. 20.

1. Eladó saját fuvarozóval történő házhozszállítás:

Saját fuvarozóval történő szállításunk díjai minden esetben egyedi díjszabással kerülnek meghatározásra. Saját fuvarozóval történő szállítás megrendelése esetén telephelyünkön vagy a futároknál a házhozszállítás alkalmával készpénzzel vagy bankkártyával lehetséges a fizetés.

6.2. Szállítási határidők: A szállítási határidők termékenként eltérőek lehetnek, a pontos szállítási időt a visszaigazoló e-mail tartalmazza.

6.3. Szállítási díjak: A szállítási díjak a megrendelés összértékétől és a szállítási címtől függően változhatnak, amelyek a megrendelés során kerülnek feltüntetésre.

6.4. Szállítási problémák: A Webshop nem vállal felelősséget a szállítási szolgáltató hibájából bekövetkező késedelmekért vagy károkért, de minden esetben segítséget nyújt a problémák megoldásában.

6.5. Amennyiben Vevő kéri az áru kiszállítását úgy legkésőbb megrendeléskor tájékoztatni kell Eladót minden olyan körülményről, ami a szállítás megvalósíthatóságát befolyásolja például út állapota, lerakodási hely, súlykorlátozás stb. A kiszállításkor a sofőr saját hatáskörében dönthet úgy, hogy a kiszállítást megtagadja, ha olyan körülményt észlel ami veszélyt jelent az árura, gépjárműre vagy valamely személy testi épségére. Ez esetben az áru visszaszállításra kerül Eladó telephelyére. Az újbóli kiszállítás előtt Vevőnek meg kell szüntetnie a szállítást akadályozó vagy veszélyeztető állapotot. Az Eladó az ismételt kiszállításért szállítási díjat számíthat fel. Vevő dönthet úgy, hogy nem kéri az ismételt kiszállítást, saját szállítóeszkővel végzi el, ez esetben a nem követelhet az eladón szállítási díj visszatérítést.

6.6. A házhozszállítás esetén az áru szállítóeszkőzről történő lerakodásáról a saját költségére és felelősségére a Vevő gondoskodik a leszállított áru jellegének és mennyiségének megfelelő rakodóeszköz igénybevételével, ennek elmulasztásából eredő, illetve a lerakodás során keletkező károkért az Eladó nem felel.

6.7. A szállítási határidő vis maior és egyéb előre nem látható vagy az Eladó működési körén kívül eső események, (pl. háború, sztrájk, közlekedési zavar, az áram-, gázellátás szüneteltetése, közlekedési baleset, a beszállítók késedelmek stb.) esetén ennek megfelelően meghosszabbodik.

6.8. Nem az Eladó által teljesített házhozszállítás esetén (személyes átvétel), amennyiben a szállítóeszköz az Eladó megítélése alapján gépi megpakolásra alkalmas, az Eladó felpakolja az árut a szállítóeszkőzre, egyéb esetben az Eladó az árut a szállítóeszköz mellé pakolja, a szállítóeszkőzre történő pakolás a Vevő feladata. Nem az Eladó által teljesített házhozszállítás esetén a szállítás alatt keletkezett károkért az Eladó nem felel.

7. Lehetetlenülés

7.1. A teljesítés lehetetlenülése esetén a szerződés megszűnik. A teljesítés lehetetlenné válásáról tudomást szerző fél késedelem nélkül köteles erről a másik felet értesíteni. Az értesítés elmulasztásából eredő kárt a mulasztó fél köteles megtéríteni.

7.2. Ha a teljesítés lehetetlenné válásáért egyik fél sem felelős, a szerződés megszűnésének időpontját megelőzően nyújtott szolgáltatás pénzbeni ellenértékét meg kell téríteni.

7.3. Ha a teljesítés lehetetlenné válásáért az egyik fél felelős, a másik fél szabadul a szerződésből eredő teljesítési kötelezettsége alól, és a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését követelheti.

8. Késedelem

8.1. Az Eladó késedelmek

8.1.1. Az Eladónak felróható szállítási késedelem esetén a Vevő jogosult a teljesítés utólagos követelésére vagy – megfelelő póthatáridő tűzése mellett – a szerződéstől való elállásra.

8.1.2. Ha az Eladónak felróhatóan a 8.1.1. pont szerint meghatározott póthatáridő is elmulasztásra kerül, akkor a Vevő jogosult a szerződéstől elállni. A Vevő jogosult arra, hogy az Eladó részére már esetlegesen kifizetett összeget visszakövetelje, azonban ezt meghaladóan Vevő egyéb követelés (kártérítés, stb.) érvényesítésére nem jogosult.

8.2. A Vevő (átvételi) késedelmek

8.2.1. Amennyiben a Vevő a szerződésben rögzített feltételek szerint kiszállított árut a szerződésben meghatározott helyen vagy időpontban nem veszi át és a késedelem az Eladónak nem felróható (a továbbiakban: *átvételi késedelem*), úgy az Eladó jogosult – választása szerint – vagy a szerződésben foglaltak teljesítésének követelésére és késedelmi kötbérre vagy – megfelelő póthatáridő tűzése mellett – a szerződéstől való elállásra.

8.2.2. Amennyiben a Vevő a szerződésben rögzített feltételek szerint kiszállított árut a szerződésben meghatározott helyen vagy időpontban nem veszi át, a kárveszély a Vevőre száll át.

8.2.3. A Vevő átvételi késedelmek esetén, ha az Eladó nem állt el a szerződéstől, a Vevő köteles a késedelembe esés napját követő 15. munkanaptól az átvétel napjáig minden naptári napra a késedelmesen átvett termék bruttó ára 0,5%-ának, de összesen legfeljebb a bruttó ár 25%-ának megfelelő késedelmi kötbért fizetni az Eladó részére. A késedelmi kötbér megfizetése nem mentesíti a Vevőt az átvételi és vételár megfizetési kötelezettsége alól. Az Eladó a késedelmi kötbérre vonatkozó igényét attól függetlenül érvényesítheti, hogy a Vevő átvételi késedelméből kára származott volna. Az Eladó a késedelmi kötbéren felül érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát is a Vevővel szemben.

8.2.4. A 8.2.1. pont szerinti Eladói elállás esetén a Vevő köteles a teljesítés elmulasztása miatt kötbért fizetni az Eladónak (a továbbiakban: *„Mulasztási kötbér”*). A mulasztási kötbér mértéke: a megrendelt áru bruttó vételárának 25%-a. Az Eladó a késedelmi kötbéren felül jogosult érvényesíteni a kötbért meghaladó kárát is a Vevővel szemben.

8.2.4. A Felek a fentiekől eltérően írásban megállapodhatnak abban, hogy az áru átvételére az Eladó székhelyén, fióktelepén kerül sor. Ebben az esetben a késedelemre illetve lehetetlenülésre vonatkozó rendelkezések megfelelően alkalmazandók azzal, hogy a szerződéskötéskor raktáron nem található áruk esetében a Vevő köteles az áruk beérkezéséről szóló értesítéstől számított 5 napon belül a megrendelt árut elszállítani.

8.2.5. Eladó kizárja a felelősségét minden olyan késedelemért, mennyiségi hibás teljesítésért vagy egyéb kárért, amelynek oka bármilyen járvánnyal kapcsolatos belföldi vagy külföldi kormányzati vagy járványügyi hatósági intézkedés.

9. Elállási jog

9.1. A feleket kizárólag a jogszabályban, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben és feltételekkel jogosultak elállni a szerződéstől.

9.2. Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, így **jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal!**

9.3. Elállás esetén a terméket sértetlen állapotban, az eredeti csomagolásban kell haladéktalanul visszaküldeni a Webshop telephelyére. A Vásárló köteles az áru értékcsökkenését, valamint minden, igazoltan a késedelem folytán felmerülő költséget megtéríteni. A még ki nem szállított áru tekintetében az Eladó jogosult a kész, illetve félkész árukat a Vevő rendelkezésére bocsátani és ezekért az eladási ár megfelelő hányadát a Vevőtől követelni.

9.4. **Az Eladó kifejezetten felhívja a Vevő figyelmét arra, hogy az elállási jog nem gyakorolható egyedi megrendelésre (pl. méretre gyalult, darabolt, hossz méretre vágott, strukturálással, faanyagvédelemmel vagy felületkezeléssel módosított termékek, stb.) készült termékek esetében, amelyek a Vásárló egyedi igényei szerint kerültek előállításra.**

9.5. Az elállási nyilatkozat beérkezését követően – amennyiben az elállás megalapozott - a Webshop haladéktalanul visszatéríti a Vásárló által kifizetett összeget, beleértve a szállítási költséget is, de a visszaküldés költsége a Vásárlót terheli.

10. Tulajdonjog fenntartás

10.1. Az Eladó az áru fennálló tulajdonjogát a vételár kiegyenlítéséig fenntartja.

10.2. Tilos a tulajdonjog fenntartással érintett terméket más követelésébe beszámítani, azt megterhelni, vagy fedezetként bármilyen célra felajánlani.

10.3. Amennyiben a vételár behajtására nincs lehetőség, úgy az Eladó jogosult az áru visszaszállítására és kártérítési igény bejelentésére az ügylettel kapcsolatban felmerült valamennyi költsége és elmaradt haszna megtérítésére.

10.4. Amennyiben a Vásárló kereskedelmi célból vásárolja meg az Eladó termékét, köteles a tulajdonjogfenntartás ideje alatt a termék tárolásáról oly módon gondoskodni, hogy azt minőségkárosodás ne érje. A tulajdonjog fenntartás ideje alatt a termék elvesztéséért vagy megsemmisüléséért illetve az állagában bekövetkező bármely kárért a Vásárló kártérítési felelősséggel tartozik. Kereskedelmi célú vásárlás esetén a tulajdonjog fenntartása alatt a Vásárló a terméket nem idegenítheti el és nem terhelheti meg.

11. Jótállás és szavatosság

11.1. A Webshop a jogszabályokban előírt jótállási és szavatossági kötelezettségeinek eleget tesz.

11.2. Az Eladó szavatosságot vállal azért, hogy az áru a szerződésben rögzítetteknek megfelelő színvonalon és minőségben kerül kiszállításra. Gyártási vagy anyaghibára a szavatosság nem vonatkozik. Olyan gyártási vagy anyaghibára, amely a termékre jellemző és a vonatkozó szabványban meghatározott mértéket nem haladja meg, Eladó szavatosságot nem vállal.

11.3. A Vásárló hibás teljesítés esetén kérheti a termék kijavítását vagy cseréjét. Az Eladó fenntartja magának a jogot, hogy a szavatossági igényt – megítélése szerint – javítással, cserével vagy árszállítással elégítse ki a Ptk. 6:159-160. §-aival összhangban, választása azonban nem lehet hátrányos a Fogyasztóra nézve. Amennyiben a kijavítás vagy csere nem lehetséges, a Vásárló árszállítást vagy a szerződéstől való elállást kérheti.

11.4. A Vevő köteles az árut megvizsgálni és minden azzal kapcsolatos minőségi vagy mennyiségi kifogását haladéktalanul, de legkésőbb az átvételtől számított három napon belül az Eladó felé írásban jelezni. Az írásos igénybejelentésnek tartalmaznia kell a hiba pontos meghatározását is. Amennyiben a Vevő kifogását határidőben nem jelenti be, a teljesítést szerződésszerűnek kell tekinteni.

11.5. A Vevő az áru minőségi kifogása, illetve reklamáció esetén is köteles az árut először átvenni, szakszerűen lerakodni és tárolni az Eladó kifogással kapcsolatos döntéséig.

11.6. Az Eladó kizárja a felelősségét a kiszállított áru szakszerűtlen feldolgozásából, beépítéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkról.

11.7. Az áru minőségéről Vevő az áru megrendelése előtt kell tájékozódjon, utólag csak a megrendelésben az árura vonatkozó minőségi osztálytól való eltérés kérhető számon.

11.8. Az egyes áruféleségek minőségi paramétereiről személyesen Eladó telephelyén, írásban a info@ludanyi.hu e-mail címen vagy a www.ludanyi.hu oldalon tájékozódhat.

11.7. A jótállási/szavatossági igény érvényesítéséhez a Vásárlónak rendelkeznie kell a vásárlást igazoló bizonylattal (számla, nyugta).

12. Fogyasztói tájékoztató a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján

12.1. Fogyasztót megillető elállási és felmondási jog a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, 20.§-a alapján:

12.1.1. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a Fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A Fogyasztó az elállási vagy felmondási jogát

a) áru adásvételére irányuló szerződés esetén az árunak, több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak, több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja.

A Fogyasztó jogosult az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolni.

12.1.2. A Fogyasztó az elállás/felmondás jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, vagy a honlapról is letölthető nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja az alábbi címre megküldéssel: **2213 Monorierdő, Barátság út 20**

12.1.3. Az elállási jogot határidőben érvényesítenek kell tekinteni, ha a Fogyasztó nyilatkozatát a 14 naptári napos határidőn belül elküldi. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta. Az Eladó a Fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón visszaigazolni.

12.1.4. Ha a Fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, az Eladó legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, így a szállítási díjat is. Ez a rendelkezés nem vonatkozik a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási mód választásával okozott többletköltségekre. Ha a Fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn Eladó visszatérítési kötelezettsége. 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. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám vagy postai cím következtében történő késedelem miatt az Eladót felelősség nem terheli. Az Eladó mindaddig visszatérítheti a Fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a Fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatotta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Utánvétellel feladott küldeményeket Eladó nem fogad el.

12.1.5. Fogyasztó köteles az Eladó számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi az árut.

A visszaküldési cím: **2213 Monorierdő, Barátság út 20.**

A visszaküldés közvetlen költségét a Fogyasztó viseli.

12.1.6. A Fogyasztó nem gyakorolhatja az elállás és felmondás jogát

a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, ha a teljesítés a Fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a Fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint az Eladó maradéktalanul teljesítette a szerződést;

b) olyan nem előre gyártott, nem raktárkészleten tartott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak.

12.2. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján

A vásárló az bejelentheti **személyesen** a jótállási vagy szavatossági igényét az Eladónál (2213. Monorierdő Barátság u. 20.). Ekkor az Eladó munkatársa az igénybejelentésről jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

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

Ha a kifogás rendezésének módja a vásárló igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben rögzíti.

A vásárló az bejelentheti **írásban** a jótállási vagy szavatossági igényét az Eladónál (postacím: 2213. Monorierdő Barátság u. 20.) küldött levélben, vagy elektronikus levélben (e-mail címe:

info@ludanyi.hu).

A levélnek tartalmaznia kell:

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

12.2.1. Kellékszavatosság

Fogyasztó az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Fogyasztó - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Fogyasztó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igény teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Fogyasztó a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát az Eladó költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

A Fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Fogyasztó viseli, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.

Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Fogyasztó már nem érvényesítheti.

A teljesítéstől számított 1 éven belül, ha ez a termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethető, a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Fogyasztó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított 1 év eltelte után azonban már a Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy a Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A szavatossági jogát a termék tulajdonosa a szavatossági idő végéig a vásárlás helyszínén lévő kirendeltségen, vagy az Eladó székhelyén közvetlenül érvényesítheti.

12.2.2. Termékszavatosság

A termék hibája esetén a Fogyasztó - választása szerint - kellékszavatossági igényt vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként a Fogyasztó 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 Fogyasztó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Termékszavatossági igényét a Fogyasztó kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania. 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. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet a Fogyasztó. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

12.2.3. Jótállás

Hibás teljesítés esetén, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az Eladó jótállásra köteles.

A jótállás időtartama:

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

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a fogyasztási cikk Fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést az Eladó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta. Jótállási igény érvényesítése esetén a Fogyasztót a 11.2.1-es pontban kellékszavatosság alatt szabályozott jogok illetik

meg (kijavítás, kicserélés, árszállítás, elállás). A jótállási igényt elektronikus úton info@ludanyi.hu e-mail címen, vagy a vásárlás helyszínén lévő kirendeltségen, illetve az Eladó székhelyén közvetlenül érvényesítheti a Fogyasztó. Az Eladó jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A Fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként a Fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatosság és a termékszavatosság alatt meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

12.3. Fogyasztói Jogérvényesítési Lehetőségek

12.3.1. Panaszügyintézés

A Fogyasztó az Eladónak, illetve az Eladó érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozólag a kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Telefon: +36 (29) 419-127
+36-20-971-6706

Postai cím: 2213. Monorierdő Barátság u. 20.

E-mail cím: info@ludanyi.hu

A Fogyasztó a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos kifogásait az Eladó részére szóban vagy írásban terjesztheti elő, melyről az Eladó jegyzőkönyvet köteles felvenni az alábbi tartalommal:

1. a Fogyasztó neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a Fogyasztó panaszának részletes leírása,
4. a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
5. az Eladó nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
6. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Fogyasztó aláírása,
7. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
8. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

Szóbeli panasz esetén a panasz előterjeszthető személyesen az Eladó telephelyén vagy telefonon.

Írásbeli panasz esetén a panasz előterjeszthető postai úton a 2213 Monorierdő, Barátság út 20. levelezési címre küldött levél útján, vagy az info@ludanyi.hu e-mail címre küldött üzenet útján, valamint az Eladó telephelyén a Vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal nyitvatartási időben. A szóbeli panaszokat az Eladó lehetőség szerint helyben, azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges vagy a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Eladó a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vevőnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát. Eladó a jegyzőkönyv egy példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben köteles a Vevőnek átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. Eladó a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja és intézkedik annak Vevő részére postai úton történő közlése iránt. A panasz elutasítása esetén az Eladó az elutasítás részletes indokáról tájékoztatja a Vevőt.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltetőtestületi eljárást.

12.3.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

Fogyasztóvédelmi jogszabálysértés esetén a Vevőnek lehetősége van panasztételre a fogyasztóvédelmi hatóságnál.

Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a fővárosi és megyei kormányhivatalok járnak el, elérhetőségükről kérjük itt tájékozódjon: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

12.3.3. Békéltető testületek

Ha a Fogyasztónak vásárlásával kapcsolatban kifogása merül fel, és azt nem tudja az Eladóval rendezni, a békéltető testülethez fordulhat. A Fogyasztó csak szerződésének teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltűntetés, stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. Az eljárásra a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A Fogyasztó azonban dönthet úgy, hogy más, azaz nem a lakóhelye/vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület folytassa le az eljárást, azaz a 20 békéltető testület közül bármelyikhez benyújthatja kérelmét. A békéltető testületek elérhetőségéről kérjük itt tájékozódjon: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek

Az Eladó székhelye alapján illetékes békéltető testület elérhetőségei:

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Telefon: 06-1-792-7881

Cím: 1055 Budapest, Balassi u. 25. IV. 2.

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: www.panaszrendezes.hu

12.3.4. A Vevő fogyasztói jogvitája esetén bírósághoz fordulhat.

13. Adatkezelés

13.1. A Webshop az adatkezelési tevékenységét az adatvédelmi jogszabályok betartásával végzi.

13.2. Az adatkezelési tájékoztató külön dokumentumban található meg, amely a Webshop honlapján érhető el.

13.3. A Vásárló személyes adatainak védelmét a Webshop kiemelten kezeli, azokat harmadik fél részére nem adja át, kivéve, ha az a szerződés teljesítéséhez (pl. futárszolgálat) vagy a jogi kötelezettsége teljesítése érdekében szükséges.

13.4. Az európai általános adatvédelmi rendelet (GDPR) értelmében Partnereinket minden esetben tájékoztatjuk, hogy személyes adataik (név, cím, e-mail, telefon, stb.) a szerződésteljesítéshez, illetve elszámoláshoz szükségesek. Ezeket szerződéses igények érvényesítése, ügyfélszolgálati és reklám céllal kezeljük, továbbá szükség esetén megfelelő szolgáltatóknak (gazdasági információk irodák, inkasszóirodák, ügyvédek) továbbítjuk. Az adatokat a jogi nyilvántartás-vezetési kötelezettségek és elévülési határidők lejártáig tároljuk. Partnerünket megilleti a hozzáféréshez, helyesbítéshez, törléshez, a kezelés korlátozásához, megtiltásához és adathordozhatósághoz való jog, valamint a felügyeleti hatóságnál történő panasz benyújtásának joga. Részletes tájékoztatásért kérjük, olvassa el adatvédelmi tájékoztatónkat.

14. Egyéb rendelkezések

14.1. A Webshop jogosult az ÁSZF egyoldalú módosítására, amely a honlapon történő közzététellel lép hatályba.

14.2. A Webshop fenntartja a jogot a termékek árának és készletének változtatására.

14.3. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogszabályok irányadók.

14.4. A Webshop nem vállal felelősséget az oldalon található esetleges elírásokért vagy technikai hibákért.

14.5. Amennyiben jelen szerződés egyes rendelkezései semmiesek, lehetetlenek, hatálytalanok, vagy egyébként végrehajthatatlanok (a továbbiakban egységesen: „érvénytelenek”) lennének vagy azzá válnának, ez nem eredményezi a teljes szerződés érvénytelenségét. A Felek ebben az esetben az érvénytelen rendelkezések/ kikötések helyett olyan rendelkezésekben állapodnak meg, amelyek a Feleknek az érvénytelen rendelkezések meghatározásának időpontjában fennálló, közös gazdasági szándékához a legközelebb állnak. Amennyiben ezen közös érdek nem határozható meg, úgy az érvénytelen rendelkezést a Felek feltehető akaratának figyelembe vételével, a tisztességes üzleti gyakorlatnak megfelelően, a kölcsönös bizalom elve, valamint az általános értelmezés alapján olyan rendelkezéssel kell helyettesíteni, amely a szerződés teljes szabályozásához képest a Felek érdekeinek és a tőlük követelhető elvárhatóságnak a legjobban megfelel.

14.6. A Felek kijelentik, hogy a közöttük létrejött szerződés tartalmát csak és kizárólag írásban határozták meg, a korábban folytatott tárgyalások, szóbeli megállapodások hatályukat veszítik. A jelen szerződés módosítására kizárólag írásban kerülhet sor.

14.7. A honlapon megjelent egyes képek esetenként csupán illusztrációk. Kérjük, hogy a termék megrendeléskor legyen figyelemmel arra, ha a termékek valós képe nem a weboldalon megjelent kép, mert ebben az esetben az átvételt követően erre vonatkozó panaszt nem áll módunkban elfogadni.

14.8. A Webshop és a Vásárló közötti esetleges vitás kérdéseket elsősorban békés úton, tárgyalásos úton próbálják rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a Vásárló jogosult a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, illetve bírósághoz fordulni.

14. Kapcsolat

SVERIGE-WOOD Építőipari, Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1188 Budapest, Napló u. 46.

Telephely: 2213 Monorierdő, Barátság út 20.

E-mail: info@ludanyi.hu

Weboldal: www.ludanyi.hu

+36 (29) 419-127

Telefonszám: +36-20-971-6706

Kérjük, hogy bármilyen kérdés esetén forduljon ügyfélszolgálatunkhoz bizalommal!