

(A dokumentum letöltése/nyomtatása: [ITT](#))

## **Általános szerződési és felhasználási feltételek**

### **1. A webáruház üzemeltetője**

A <https://naturalpetcaresystem.com/> internetcímen elérhető webáruházat a

#### **Natural Pet Care System Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: Natural Pet Care System Magyarország Kft.

Cégjegyzékszám: 13-09-199582 – Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 26728287-2-13

Székhely: Magyarország, 2120 Dunakeszi, Szent István utca 59. A. ép.

Postacím: Magyarország, 2120 Dunakeszi, Szent István utca 59. A. ép.

Üzleti tevékenység helye: Magyarország, 2120 Dunakeszi, Szent István utca 59. A. ép.

Telefon: +36 20 277 1721

E-mail cím: [info@burgimmune.com](mailto:info@burgimmune.com)

Webhely: <https://naturalpetcaresystem.com/>

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

#### **Szolgáltató bankszámla adatai:**

számlavezető pénzintézet: K&H Bank Zrt.

pénzforgalmi jelzőszám: 10402991-50526850-49851006

IBAN: HU89 1040 2991 5052 6850 4985 1006

SWIFT kód: OKHBHUHB

#### **Szolgáltató kereskedelmi tevékenységét nyilvántartásba vette:**

Bejegyzés alatt.

#### **Kamarai regisztrációs szám:**

PE26728287 – Pest Vármegyei és Érdi Kereskedelmi és Iparkamara

## 2. Ügyfélszolgálat

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

### 2.1. Telefonon

Telefonszám: +36 20 277 1721 – a hívás **nem** emelt díjas!

Elérhető hétfőtől péntekig 08.00 órától 20.00 óráig,  
szombattól vasárnapig 10.00 órától 18.00 óráig.

### 2.2. E-mail-ben

E-mail cím: [info@burgimmune.com](mailto:info@burgimmune.com)

Az ilyen úton érkező e-mail-ekre, üzenetekre a Szolgáltató az érkezéstől számított 2 munkanapon belül válaszol.

## 3. A magyar jog kikötése

3.1. A fent meghatározott internetcímen elérhető webhelyet (a továbbiakban: webhely) üzemeltető Szolgáltató Magyarországról nyújtja szolgáltatását, a szolgáltatás Magyarországra irányul. A szolgáltatás nyújtására, Szolgáltatóra, valamint a Felhasználókra e szerződés keretein belül a magyar és az európai jog alkalmazandó, különös tekintettel

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényre,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre (a továbbiakban: Fgytv.),
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletre,

- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendeletre,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletre,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényre,
- a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvényre és
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényre.

- 3.2. Jelen általános szerződési és felhasználói feltételekben (a továbbiakban: szerződési feltételek vagy ÁSZF) említett időpontok, időintervallum megjelölések a közép európai idő szerint értendők.
- 3.3. A jelen szerződési feltételekben említett munkanapok, munkaszüneti- és ünnepnapok alatt a magyar munkanapokat, munkaszüneti- és ünnepnapokat kell érteni.

#### **4. Általános szerződési és felhasználói feltételek hatálya és alanyai**

- 4.1. Jelen szerződési feltételek a webhelyen elérhető szolgáltatásokra, a webhely felhasználására, a webhelyen működő webáruházban megrendelhető termékek adásvételére vonatkoznak.
- 4.2. A szerződés felei:
  - 4.2.1. A fent azonosított Szolgáltató, mint a webhely üzemeltetője és a termékek eladója.
  - 4.2.2. Felhasználó: a webáruházból terméket megrendelő vásárló, valamint a webhely weboldalait meglátogató személy. Felhasználó lehet minden jogképes természetes és jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, ideértve a külföldi jogalanyokat is,

amennyiben az itt megfogalmazott szerződési feltételeket elfogadja. A jelen szerződési feltételek keretében kötendő szerződést cselekvőképtelen személy, vagy korlátozottan cselekvőképessé személy a Ptk. szabályai szerint kötheti meg.

#### 4.3. A Felhasználóhoz, mint a szerződésben szereplő félhez kapcsolódó fogalmak:

##### 4.3.1. Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

Az Fgytv. rendelkezéseinek vonatkozásában továbbá fogyasztó:

a) a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói 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 – az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; továbbá a mikro-, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban együtt: KKV), amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

b) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás.

##### 4.3.2. Mikro-, kis- és középvállalkozás: a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozás: az a

vállalkozás, amelynek az összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és az éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg. Nem minősül mikro-, kis- és középvállalkozásnak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése – tőke vagy szavazati joga alapján – külön-külön vagy együttesen eléri vagy meghaladja a 25%-ot.

A Ptk. „Hibás teljesítés” című fejezetében szabályozott fogyasztói jogokra vonatkozó rendelkezéseit a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásra is alkalmazni kell. Ennek megfelelően ezen vállalkozásokra a jelen ÁSZF hibás teljesítéssel, szavatossággal és jótállással kapcsolatos Ptk.-nak megfelelő rendelkezéseit is alkalmazni kell.

- 4.3.3. Fogyasztói szerződés: Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés.
- 4.4. A szerződési feltételek a webhelyen történő elhelyezéstől hatályos, és határozatlan időre szól.

## **5. A távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződésre vonatkozó általános tájékoztatás**

- 5.1. A webáruházban megrendelhető termékek lényeges tulajdonságairól Felhasználó a megrendelést megelőzően a webáruház termékek tulajdonságait leíró oldalain tájékozódhat.
- 5.2. A Szolgáltató a webáruház felületén kizárólag termékeket forgalmaz, szolgáltatás megrendelésére nincs lehetőség.
- 5.3. A szerződéskötés nyelve magyar.
- 5.4. A webhelyen leadott megrendelések ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek, a Felhasználó részéről fizetési kötelezettséget vonnak maguk után.

- 5.5. Szolgáltató a megrendelés megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül köteles visszaigazolni. Ha a visszaigazolás nem érkezik meg Felhasználóhoz 48 órán belül, akkor Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.
- 5.6. A megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja, és a későbbiekben nem lesz írásban hozzáférhető.
- 5.7. Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így az nem áll rendelkezésre nála.
- 5.8. Felhasználó a megrendelés elküldése előtt a megrendelés lépései során tájékoztatást kap az aktuális fuvarozási díjakról és esetleges fuvarozási korlátozásokról, valamint a lehetséges fizetési módokról.
- 5.9. A szerződési feltételeket és a jogszerű tájékoztatáshoz szükséges dokumentumokat Felhasználó a megrendelésének e-mail útján történő visszaigazolásához csatolt dokumentumként megkapja, a megrendelésének beérkezésekor aktuális tartalommal. Ezen felül a szerződési feltételeket és tájékoztatókat Felhasználó a dokumentumok címe alatt található link – "(A dokumentum letöltése/nyomtatása: [ITT](#))" – használatával menthető formátumban letöltheti és/vagy kinyomtathatja, valamint az aktuális állapotában mindig elérhető a webhelyen.

## **6. A vételár meghatározása**

- 6.1. A termékek aktuális árairól a webáruház termékek tulajdonságait bemutató oldalain tájékozódhat Felhasználó.
- 6.2. A termékeknél feltüntetett vételárak bruttó fogyasztói árak, tehát minden terméknél a fizetendő vételár adóval megnövelt teljes összege látható.
- 6.3. A vételár mindig forintban (HUF) értendő.
- 6.4. Az árak a szállítási költséget nem tartalmazzák.
- 6.5. Szolgáltató csomagolási költséget nem számít fel.

- 6.6. A megrendelési folyamat végén, az összesítő oldalon és a megrendelések visszaigazolásában mindig a ténylegesen fizetendő – vagy előre fizetés esetén fizetett – bruttó fogyasztói ár és esetleges egyéb költségek is teljes összegükben szerepelnek.
- 6.7. A webáruház weboldalain látható termékek árai változtatásának jogát Szolgáltató fenntartja. Az árváltozás a már megrendelt, és Szolgáltató által a megrendelés elfogadásáról szóló e-maillal visszaigazolt termékek árát nem befolyásolja.
- 6.8. Amennyiben a webhely felületén mindenki számára nyilvánvaló tévedés miatti hibás ár (pl. „0” vagy „1” Ft-os ár, vagy az adott termék mindenki számára nagyságrendileg nyilvánvaló árkategóriájától nagyságrendben eltérő, pl. 10.000. Ft. helyett 1.000. vagy 100 Ft-os nagyságrendű ár) kerül feltüntetésre, akkor Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni, ez esetben a hibás árú termékre vonatkozóan nem jön létre szerződés. A Szolgáltató felajánlhatja a helyes áron történő értékesítést, amelynek ismeretében az adott ügylettel érintett Felhasználó új megrendelés leadásával helyes áron megrendelheti a terméket. Felhasználó elektronikus úton leadott megrendelése a vásárlásra történő ajánlattételnek számít, amit még nem köteles teljesíteni a Szolgáltató. Az első, automatikusan küldött visszaigazolás csak a megrendelés beérkezésének tényét tanúsítja. A megrendelés elfogadására mindig a második, nem automatikusan kiküldött visszaigazolásban kerül sor, ezzel jön létre a szerződés. A hibás árfeltüntetés esetén a második visszaigazolás kiküldése, ezzel a megrendelés elfogadása előtt kerül sor a helyes ár egyeztetésére.

## **7. A megrendelés leadásának módja és lépései, a szerződés létrejötte**

### **7.1. A termék kiválasztása**

- 7.1.1. Felhasználó a webáruház termékek adatait tartalmazó oldalain ismerheti meg a termékek lényeges tulajdonságait.
- 7.1.2. A megrendelni kívánt termék adatlapján található „Kosárba teszem” feliratú gombra kattintással virtuális kosárba helyezheti a terméket a Felhasználó.

7.1.3. Amennyiben Felhasználó több terméket kíván megrendelni, a fentiek szerint eljárva több terméket helyezhet a kosárba.

7.1.4. Ha a megrendelés előtt a termékkel kapcsolatban kérdés merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálat a készséggel áll Felhasználó rendelkezésére (elérhetőségek: fentebb az "Ügyfélszolgálat" cím alatt).

## **7.2. A megrendelés leadása és visszaigazolása, a szerződés létrejötte**

7.2.1. Felhasználó a megrendelését online, a webáruházban adhatja le, az alábbiak szerint.

7.2.2. A megrendelés leadásához nem szükséges regisztráció, kizárólag vásárlóként a webhelyen nincs lehetőség vásárlói fiók létrehozására.

7.2.3. Felhasználó a termékek kiválasztása és kosárba helyezése után a weboldal fejlécén található bevásárlókocsit ábrázoló gombra kattintással megtekintheti a kosár tartalmát. Az ikonban látható továbbá a megrendelni kívánt termékek darabszáma, valamint teljes vételára.

7.2.4. A „Kosár” feliratú gombra kattintást követően a kosár tartalmát mutató oldalon a Felhasználónak lehetősége van a kiválasztott termékek darabszámát jelölő szám átírásával, majd a „Kosár frissítése” feliratú gombra kattintva a kívánt darabszámon módosítani, illetve az „X” karaktert ábrázoló ikonra kattintással a kosárból ki is veheti az adatott terméket.

7.2.5. Amennyiben a Felhasználó rendelkezik kedvezményre jogosító kuponnal, a „Kuponkód” feliratú mezőbe a megfelelő kód beírásával, végül a „Kupon beváltása” feliratú gombra kattintással lehetősége van a kedvezményének igénybevételére.

7.2.6. Ezt követően a „Tovább a pénztárhoz” feliratú gombra kattintást követően a számlázási, valamint szállítási adatok megadása szükséges. Amennyiben a szállítási adatoktól eltérnek a számlázási adatok, a „Szállítás másik címre” felirat melletti jelölőnégyzetre kattintással lehetőség van számlázási címtől eltérő szállítási cím megadására.

**FIGYELEM!** Adószámmal rendelkező adóalanyként (pl. gazdálkodó szervezet, egyéni vállalkozó, őstermelő stb.) történő vásárlás esetén a

cégnév/név, adószám és számlázási cím megadása kötelező. Az adatok helyességéért, a valós adatok megadásáért pedig a vásárló adóalany nevében eljáró személy tartozik felelősséggel.

- 7.2.7. A vásárláshoz kötelező kiválasztani az adatlap alján a webhelyet vásárlásra ajánló személyt, vagy annak hiányában egy állatvédő szervezetet. Az ajánlórendszer feltételeiről és részleteiről a 13. fejezet rendelkezik.
- 7.2.8. A „Rendelés tartalma” felirat alatt a fizetési mód kiválasztása szükséges.
- 7.2.9. „A rendelés tartalma” felirat alatt a megrendelés összesített adatai láthatók, a teljes megrendelés összesített fogyasztói ára, valamint a fizetendő szállítási vagy esetleges egyéb költségek bruttó összege; tehát a Felhasználó által fizetendő összes költség.
- 7.2.10. **Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:**
  - 7.2.10.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelkor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.
  - 7.2.10.2. A kosár tartalma, megrendelés adatai, paraméterei bármikor ellenőrizhetők, változtathatók, vagy akár törölhetők a megrendelés elküldéséig, a megrendelés folyamatában fentiek szerint megjelenő oldalakon az adatok módosításával, újabb bevitelével az ÁSZF jelen fejezetének eddigi pontjaiban írtak szerint. Visszalépésre a böngésző visszalépés gombjára kattintással van lehetőség.
- 7.2.11. Felhasználó a megrendelés fenti adatainak ellenőrzését és az esetleges adatbeviteli hibák javítását követően, a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat bejelölésével és a „Megrendelés elküldése” feliratú gombra kattintással adhatja le érvényesen megrendelését. Amennyiben a Felhasználó online fizetési lehetőséget választott, abban az esetben átirányításra kerül az online fizetési szolgáltató felületére, ahol végrehajthatja a fizetést.
- 7.2.12. A Felhasználó a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséggel jár.

- 7.2.13. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa megadott e-mail címére. A visszaigazolás tartalmazza a Felhasználó által fizetendő összes költséget. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A visszaigazolás akkor tekintendő a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik (tehát az e-mail fiókjába történő beérkezéssel). A megrendelés itt írt visszaigazolásával még nem jön létre a termék megvásárlására vonatkozó szerződés, ez a visszaigazolás Szolgáltató részéről még nem számít a megrendelés elfogadásának.
- 7.2.14. A megrendelések feldolgozása minden munkanapon hétfőtől csütörtökig közép európai idő szerint 09.00 órától 15.00 óráig, pénteken 09.00 órától 14.00 óráig történik. Ha a megrendelés ebben az időintervallumban érkezik be, a beérkezés időpontjától számított 24 órán belül kerül feldolgozásra. Amennyiben a megrendelés a fenti időintervallumon kívül érkezik Szolgáltatóhoz, azt a beérkezést követő első feldolgozási időszak kezdetén – előre utalás esetén a fizetendő összeg Szolgáltató bankszámlájára érkezésének időpontját, más online fizetés esetén a tranzakció igazolás Szolgáltatóhoz érkezésének időpontját követő első feldolgozási időszak kezdetén – kell Szolgáltatóhoz érkezettnek tekinteni és attól az időponttól számított 24 órán belül kerül feldolgozásra.
- 7.2.15. A megrendelés feldolgozása megkezdését követően Szolgáltató – megrendelés elfogadása esetén – e-mail útján tájékoztatja Felhasználót a megrendelés elfogadásáról. A termék megvásárlására vonatkozó szerződés a Szolgáltató erről szóló e-mail üzenetének Felhasználóhoz történő megérkezésével jön létre.
- 7.3. Ha Felhasználó a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatainak törlését a teljesítés előtt kéri, vagy azok ilyen célú felhasználása ellen tiltakozik, abban az esetben Szolgáltató nyilatkoztatja a megrendeléstől való elállási szándékáról.

## 8. A megrendelés utólagos korrigálása

- 8.1. Amennyiben Felhasználó változtatni szeretne a már leadott megrendelésén, vagy helytelen adatokat adott meg, azt mielőbb jeleznie kell az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Fontos, hogy ezt haladéktalanul tegye meg, hogy a teljesítés megkezdése előtt Szolgáltató korrigálhassa a megrendelést.
- 8.2. A megrendelés korrigálása esetén Szolgáltató a megrendelésről új visszaigazolást küld a módosított tartalommal, melynek értelmében a módosításnak megfelelően jön létre, illetve – a már korábban elfogadott hibás megrendelés esetén – módosul a vásárlásra vonatkozó szerződés.
- 8.3. Szolgáltató utólagos korrigálás esetén eljárhat úgy is, hogy törli a Felhasználó hibásan leadott megrendelését, és új megrendelés leadását kéri. Erről külön egyeztet az érintett Felhasználóval.

## 9. Fizetési feltételek

- 9.1. Lehetséges fizetési módok:

### 9.1.1. Stripe online fizetési szolgáltatással történő előre fizetés

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott, online fizetési szolgáltató szolgáltatásával történő előre fizetés.

Az online fizetési szolgáltatást a Stripe biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó **bankkártyával** vagy **Stripe számlával** fizethet.

Az online fizetés során a fizetéshez használt adatait, illetve a bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag a Stripe Payments Europe Ltd. (C/O A&L Goodbody, IFSC, North Wall Quay, Dublin 1., Ireland) részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül a Stripe oldalára. A Stripe nem osztja meg az adatokat a Szolgáltatóval.

Az adatbiztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. Szolgáltató a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg Felhasználótól, a fizetési szolgáltató pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges bankkártya adatokat a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A

bankkártyás fizetéshez az internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. Az SSL, a Secure Sockets Layer elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. A felhasználó által használt böngészőprogram az SSL segítségével a bankkártya adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el fizetési szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

Az online fizetés további feltételeiről a fizetési szolgáltató szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a kifizetést megelőzően a fizetési szolgáltató felületén, ahová a megrendelés folyamatában átirányításra kerül.

#### 9.1.2. **PayPal online fizetési szolgáltatással történő előre fizetés**

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott, online fizetési szolgáltató szolgáltatásával történő előre fizetés.

Az online fizetési szolgáltatást a PayPal biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó **bankkártyával** vagy **PayPal számlával** fizethet.

Az online fizetés során a fizetéshez használt adatait, illetve a bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag a PayPal (Europe) (S.à r.l et Cie, S.C.A., 22-24, Boulevard Royal, 2449 Luxemburg, Luxemburg) részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül a PayPal oldalára. A PayPal nem osztja meg az adatokat a Szolgáltatóval.

Az adatbiztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. Szolgáltató a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg Felhasználótól, a fizetési szolgáltató pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges bankkártya adatokat a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A bankkártyás fizetéshez az internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. Az SSL, a Secure Sockets Layer elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. A felhasználó által használt böngészőprogram az SSL segítségével a bankkártya adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el fizetési szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

Az online fizetés további feltételeiről a fizetési szolgáltató szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a kifizetést

megelőzően a fizetési szolgáltató felületén, ahová a megrendelés folyamatában átirányításra kerül.

#### **9.1.3. Banki átutalással történő előre fizetés:**

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó kiválaszthatja ezt a fizetési módot. Az átutalás teljesítéséhez szükséges adatok a megrendelés záróképernyőjén megjelennek, valamint azokat a megrendelés beérkezését visszaigazoló e-mail tartalmazza.

#### **9.1.4. Utánvétel kiszállítás esetén**

A megrendelés elküldésének folyamatában a Felhasználó kiszállítással történő kézbesítési mód választása esetén is választhat utánvétellel történő fizetést. Felhasználó a kézbesítéskor a futárszolgálat munkatársánál készpénzzel, illetve bankkártyával fizethet.

A futárszolgálatnál történő fizetés további feltételeiről a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. szolgáltató online felületén (lentebb részletezve).

**Utánvételes fizetési mód kizárólag magyarországi szállítási cím esetén választható.**

#### **9.1.5. Utánvétel GLS csomagpont esetén:**

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott GLS csomagpontra történő kézbesítéssel, utánvétellel történő fizetés.

Felhasználó a kézbesítéskor a GLS csomagpontnál készpénzzel vagy bankkártyával fizethet. A GLS csomagpont szolgáltatás kizárólag Magyarország területén vehető igénybe.

A GLS csomagpontnál történő fizetés további feltételeiről a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. szolgáltató felületén (lentebb részletezve).

A megrendelt termék GLS csomagpont üzletben történő leadását követően a Felhasználónak 5 munkanap áll rendelkezésére a csomag átvételére.

#### **9.1.6. Utánvétel csomagautomata esetén:**

A megrendelés elküldésének folyamatában a Felhasználó által megjelölt GLS csomagautomatába szállítással történő kézbesítési mód esetén kiválasztott, utánvétellel történő fizetés. Felhasználó a csomagautomatánál kizárólag bankkártyával fizethet. A GLS csomagautomata szolgáltatás kizárólag Magyarország területén érhető el.

A megrendelt termék GLS csomagautomatába történő elhelyezést követően a Felhasználónak 5 munkanap áll rendelkezésére a csomag átvételére.

A csomagautomatánál történő fizetés további feltételeiről a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. szolgáltató online felületén (lentebb részletezve).

- 9.2. A megrendelés ellenében Felhasználó által fizetendő teljes összeg Szolgáltató bankszámlájára érkezését követően kezdi meg Szolgáltató a megrendelés teljesítését.
- 9.3. Amennyiben Szolgáltató a már kifizetett megrendelést a saját érdekkörében felmerült oknál fogva mégsem tudja teljesíteni, az akadály felmerülésétől számított 14 napon belül a Felhasználó részére az általa a megrendeléssel kapcsolatban fizetett teljes összeget visszatéríti.

### **10. Teljesítési határidő és szállítási feltételek**

#### **10.1. Teljesítési és szállítási határidő**

- 10.1.1. A megrendelt terméket Szolgáltató a megrendelés elfogadásáról szóló visszaigazolásban szereplő határidőn belül szállíttatja ki a Felhasználó által a megrendelés során megadott szállítási címre.
- 10.1.2. Raktáron lévő termék megrendelése esetén a megrendelés beérkezésének napját követő munkanapon, raktáron nem lévő termék megrendelése esetén a megrendelés elfogadásának Szolgáltató általi visszaigazolásától számított 14 munkanapon belül kerül átadásra a fuvarozónak, aki belföldre 1 munkanapon belül kézbesíti azt. Külföldi cím esetén célországtól függően a feladástól számított 2-8 munkanapon belül kézbesíti a fuvarozó a terméket.

A szállítással kapcsolatos további információk a webhely „SZÁLLÍTÁSI ÉS FIZETÉSI INFORMÁCIÓK” menüpontjában érhetők el.

10.1.3. Amennyiben Szolgáltató nem tudja teljesíteni a fentiek szerinti határidőn belül a megrendelést, vagy a raktáron nem lévő terméket nem tudja beszerezni, akkor a teljesítési akadály beállásáról annak felmerülését követően haladéktalanul értesíti Felhasználót, és külön tájékoztatja a teljesítés várható körülményeiről vagy annak meghiúsulásáról. Utóbbi esetben a Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által a megrendeléssel kapcsolatban addig befizetett összeget.

10.2. Fuvarozó:

**GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

Cégjegyzékszám: 13-09-111755

Adószám: 12369410-2-44

Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Postacím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Telefon: +36 29 886 670

Fax: +36 29 886 610

E-mail: [info@gls-hungary.com](mailto:info@gls-hungary.com)

Webhely: <https://gls-group.eu/HU/hu/home>

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó belföldi cím esetén a feladást követő munkanapon, külföldi cím esetén célországtól függően, feladástól számított 2-8 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. honlapján elérhető „Általános üzleti feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://gls-group.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek/>).

### 10.3. GLS CsomagPont

#### **GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

Cégjegyzékszám: 13-09-111755

Adószám: 12369410-2-44

Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Postacím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Telefon: +36 29 886 670

Fax: +36 29 886 610

E-mail: [info@glh-hungary.com](mailto:info@glh-hungary.com)

Webhely: <https://glh-group.eu/HU/hu/home>

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó).

Fuvarozó a feladást követő munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a Felhasználó által kiválasztott GLS csomagpont szolgáltatásra szerződött üzletbe. A GLS csomagpont szolgáltatás kizárólag Magyarország területén vehető igénybe.

A szállítással kapcsolatos további információkat a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://glh-group.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek>).

### 10.4. GLS csomagautomata

#### **GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

Cégjegyzékszám: 13-09-111755

Adószám: 12369410-2-44

Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Postacím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Telefon: +36 29 886 670 Fax: +36 29 886 610

E-mail: [info@glh-hungary.com](mailto:info@glh-hungary.com)

Webhely: <https://gls-group.eu/HU/hu/home>

gazdasági társaság (a továbbiakban: Fuvarozó). Fuvarozó a feladást követő munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket a Felhasználó által kiválasztott GLS csomagautomatába. A GLS csomagautomata szolgáltatás kizárólag Magyarország területén érhető el. A szállítással kapcsolatos további információkat a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://gls-group.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek>).

## 10.5. A szállítás díja

A kiszállítás díjának a Felhasználó által fizetendő bruttó összegét a megrendelés elküldésének folyamata során ismerheti meg Felhasználó.

### 10.5.1. A termék átvétele

**Átvételi késedelem.** A Felhasználó megrendelése nyomán létrejött szerződés alapján a Felhasználó kötelezettsége a termék(ek) árának, a kiszállítás díjának, és a megrendelés teljesítésével kapcsolatban a megrendelés leadása vagy véglegesítése előtt vele ismertetett esetleges egyéb költségek kifizetése, és a termék átvétele. Amennyiben 15 Felhasználó úgy nem veszi át a terméket, hogy egyúttal nem jelenti be Szolgáltatónak az indokolás nélküli elállási jogának gyakorlását, vagy a Szolgáltató teljesítésével kapcsolatos szavatossági kifogást, abban az esetben Szolgáltató az átvételi késedelem miatt a Ptk. 6:585. § (4) bekezdésére és a Ptk. 6:322. § (1) bekezdésére figyelemmel az át nem vett termékkel kapcsolatban felmerülő, vagyonkezeléssel járó szokásos költségeinek megtérítését igényelheti.

**Meghiúsult kézbesítés.** Amennyiben Felhasználó az általa megrendelt terméket indokolás nélküli elállási jog gyakorlása vagy szavatossági kifogás bejelentése nélkül nem veszi át a szállítás időpontjában – ideértve azt is, mikor Felhasználó a Fuvarozó kézbesítésre irányuló többszöri kísérlete ellenére sem elérhető, illetve átvételi pontra (pl. üzlethelyiség vagy csomagautomata) történő kézbesítési mód kiválasztása esetén a megrendelt terméket a kiválasztott átvételi ponton nem veszi át az arra biztosított határidőn belül - így meghiúsul a kézbesítés, a Szolgáltató jogosult a megrendelt árut harmadik személy számára értékesíteni. Ez esetben,

amennyiben Szolgáltatóhoz visszaérkezik a termék és Felhasználó előre fizette a megrendelt termék vételárát, a vételárát Szolgáltató – a tranzakció költségének, illetve visszaszállítás költségének levonását követően – visszafizeti. A kiszállítás díja és az esetleges egyéb költségek nem számítanak bele a vételárba, azok ilyen esetben nem kerülnek visszafizetésre. Az indokolás nélküli elállási jog gyakorlása vagy szavatossági kifogás bejelentése nélkül át nem vett termék Szolgáltatóhoz visszaszállításának díját Szolgáltató szintén jogosult levonni a visszatérítendő összegből. Amennyiben Felhasználó nem fizette ki előre a termék árát, és a fent írtak szerint nem veszi át a terméket, abban az esetben Szolgáltató követelheti a kiszállítás és visszaszállítás díját, valamint a teljesítésével kapcsolatban felmerült – és előre ismertetett – esetleges egyéb költségeket.

- 10.5.2. A megrendelt termék(ek) mennyiségét, épségét és szükséges dokumentumok (számla) meglétét még a kézbesítés helyén és idején, az átvételkor ellenőrzi a Felhasználó, az esetleges kárt, hiányt, egyéb eltérést még akkor jelzi a Fuvarozó felé. Amennyiben a Felhasználó kézbesítéskor bármilyen sérülést, eltérést tapasztal a kézbesített terméken, Fuvarozó a Felhasználó kérésére köteles tételesen átadni az árut és erről, valamint a terméken tapasztalt eltérésekről, sérülésekről a helyszínen jegyzőkönyvet felvenni. A szállítás közben a termékben keletkezett károkért a Felhasználó felé a termék Felhasználó részére történő átadásának időpontjáig Szolgáltató felel. Az átvételkor elvégzendő ellenőrzés Felhasználó általi elmulasztása ugyanakkor nem befolyásolja Felhasználó szavatossági jogait és az indokolás nélküli elállási jogát sem, azokat a 12. pontban írtak szerint ez esetben is ugyanúgy gyakorolhatja.

## **11. Kiszervezett logisztika**

- 11.1. A megrendelt termékek kiszállításához, illetve a visszaküldött termékek fogadásához kapcsolódó egyes tevékenységeket kiszervezte. Az ehhez kapcsolódó logisztikai szervezési tevékenységet más szolgáltató látja el, azonban Felhasználó felé Szolgáltató a termék értékesítője, Felhasználó a megrendeléssel kapcsolatos jogait Szolgáltató felé gyakorolhatja.

- 11.2. A kiszervezett logisztikai szolgáltató az alábbi tevékenységeket látja el:
- megrendelt termékek kiszállításának megszervezése Magyarországon,
  - a visszaküldött termékek fogadása és Szolgáltató részére továbbítása.

- 11.3. Szolgáltató által igénybe vett kiszervezett logisztikai szolgáltató:

**Mixpakk Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: Mixpakk Kft.

Cégjegyzékszám: 01-09-991117

Adószám: 24114640-2-43

Székhely: 1118 Budapest, Kaptárkő utca 11. 9. em. 35. ajtó

Postacím: 1118 Budapest, Kaptárkő utca 11. 9. em. 35. ajtó

Telephely: 1116 Budapest Barázda utca 42.

Telefon: +36 70 336 6029

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

Webhely: <https://mixpakk.hu/>

**12. Hibás teljesítés, szavatosság, jóállás, indokolás nélküli elállási jog**

**12.1. Hibás teljesítés**

- 12.1.1. Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.
- 12.1.2. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.
- 12.1.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó (a továbbiakban: Fogyasztó) vásárlása esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül a Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy egy éven belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli. Ugyanezt kell alkalmazni a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásnak minősülő Felhasználó vásárlása esetén

azzal a különbséggel, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hibára vonatkozik ez a rendelkezés.

## 12.2. Kellékszavatosság

12.2.1. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint, Fogyasztó a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

12.2.2. Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Fogyasztói szerződés esetén az aránytalan többletköltség fennállásának megállapításakor a Szolgáltatónak figyelembe kell vennie valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Szolgáltató nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a Felhasználó által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Felhasználónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, úgy:

- a Fogyasztó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől elállhat, de a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki;
- a fogyasztónak nem minősülő Felhasználó igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a Szolgáltató költségére kijavíthatja, illetve mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat.

E pontban írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

12.2.3. Fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a Szolgáltató nem végezte el vagy megtagadta a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de nem vagy nem teljes mértékben viselte a kicserélt áru visszavételével kapcsolatos költségeket;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

- 12.2.4. Fogyasztó vásárlása esetén az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Fogyasztónak szerződészerű teljesítés esetén járó, valamint a Fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével. E pontban írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.
- 12.2.5. Fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható. E pontban írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.
- 12.2.6. Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.
- 12.2.7. Ha a Fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen. E pontban írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.

- 12.2.8. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Felhasználó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek. E pontban írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.
- 12.2.9. Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
- 12.2.10. Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult - a Felhasználó - a felelős. Felhasználó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított egy év alatt évül el. A Fogyasztó Fogyasztónak minősülő Felhasználó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a Fogyasztó fogyasztónak minősülő Felhasználó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított egy év alatt évül el. E pontban írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.
- 12.2.11. Fogyasztónak nem minősülő Felhasználó vásárlása esetén a teljesítéstől számított hat hónapon belül, Fogyasztó esetén egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Fogyasztó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított fenti határidő eltelte után azonban már a Felhasználó/Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó/Fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.
- 12.2.12. A Szolgáltatónak az áru kijavítását vagy kicserélését – az áru tulajdonságaira és a Felhasználó által elvárható rendeltetésére figyelemmel megállapított – észszerű határidőn belül kell elvégezni. Az észszerű

határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Felhasználó közölte a hibát a Szolgáltatóval.

- 12.2.13. A Felhasználónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.
- 12.2.14. A Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. E pontban írt rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell.
- 12.2.15. Fogyasztó vásárlása esetén a költségviselés mellett a Szolgáltatónak kell megszerveznie is a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.
- 12.2.16. Elállás esetén, ha a Felhasználó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy a Felhasználónak a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az érintett árut, és a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Felhasználó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

### 12.3. Termékszavatosság

- 12.3.1. Ezen alfejezet fogyasztóra vonatkozó rendelkezéseit a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásra is alkalmazni kell.

- 12.3.2. Ingó dolog (termék) hibája esetén a Fogyasztó – választása szerint – a fentebb írt kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. A termékszavatossági jog csak a Fogyasztót illeti meg.
- 12.3.3. Termékszavatossági igényként Fogyasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.
- 12.3.4. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- 12.3.5. Termékszavatossági igényét a Fogyasztó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.
- 12.3.6. Fogyasztó termékszavatossági igényét a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.
- 12.3.7. A gyártó illetve a Szolgáltató 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 illetve a Szolgáltatónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

- 12.3.8. Fogyasztó ugyanazon hiba miatt a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

## 12.4. Jótállás

Szolgáltató nem forgalmaz jogszabály által elrendelt kötelező jótállás alá eső terméket, továbbá önként sem vállal jótállást.

## 12.5. Indokolás nélküli elállási jog

### 12.5.1. Fogyasztó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

### 12.5.2. Az elállási határidő

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;

b) több termék szolgáltatásakor: attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi;

c) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: amelyen a Fogyasztó vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi;

d) valamint a), b), és c) pontok esetében a Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

### 12.5.3. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni Szolgáltató elérhetőségeinek egyikére. Az elállási nyilatkozat bármilyen módon megtehető, akár szóban akár írásban, illetve a webhelyen elérhető online elállási funkció használatával is.

Fogyasztó az elállási jog gyakorlásához felhasználhatja a következő linken letölthető nyilatkozatmintát is:

► [elállási nyilatkozatminta](#)

Illetve annak tartalmát innen kimásolhatja:

--

### **Elállási nyilatkozatminta**

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

Címzett: Natural Pet Care System Magyarország Kft.

E-mail (elállási nyilatkozat elektronikus úton): [info@burgimmune.com](mailto:info@burgimmune.com)

Postacím (elállási nyilatkozat postai úton): Magyarország, 2120 Dunakeszi,  
Szent István utca 59. A. ép.

Termék visszaküldési címe: Magyarország, 1222 Budapest, Nagytétényi út  
112. BudafokOne Logisztikai Park L3-as csarnok (Mixpakk Kft./Natural  
Pet Care)

Telefon: +36 20 277 1721

Alulírott .....  
kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek  
adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Termék átvételének időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

--

A Fogyasztó az elállási jogát az online elállási funkció útján is gyakorolhatja.  
Az online elállási funkciót a Szolgáltató a megrendelést visszaigazoló e-  
mailben vagy a webhelyen elhelyezett „elállás a szerződéstől” szöveggel  
teszi elérhetővé. Az online elállási nyilatkozat kitöltését követően a  
Fogyasztó az „elállás megerősítése” gombra kattintva véglegesítheti és

küldheti meg elállási nyilatkozatát a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a Fogyasztó részére az elállásról való tudomásszerzésről indokolatlan késedelem nélkül, tartós adathordozón átvételi elismervényt küld, amely tartalmazza az elállás tartalmát, valamint a megküldés napját és időpontját.

12.5.4. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha nyilatkozatát a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi vagy szóban bejelenti. Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát az itt írtaknak megfelelő módon és határidőben gyakorolta.

12.5.5. A higiéniai csomagolással ellátott termékek esetén a termék higiéniai csomagolásának eltávolítását követően a Fogyasztó nem gyakorolhatja indokolás nélküli elállási jogát. A higiéniai csomagoláson kívüli, további csomagolás felbontása nem akadályozza az elállási jog gyakorlását. A higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében az elállási jog gyakorlását nem zárja ki a felbontott csomagolás és a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használat.

12.5.6. A termék visszaküldésének megszervezése és a visszaküldés költsége a Fogyasztót terheli. A termék visszajuttatása történhet személyesen is, az ügyfélszolgálattal történő előzetes időpont egyeztetés után. Ha a Szolgáltató az árut üzlethelyiségben is értékesíti, és a Fogyasztó a Szolgáltató üzlethelyiségében személyesen gyakorolja indokolás nélküli elállási jogát, jogosult ezzel egyidejűleg az árut visszaadni a Szolgáltatónak.

12.5.7. Az elállás elfogadása és az áru visszavétele után az elszámolás megtörténik, legfeljebb az elállás elfogadásától számított 14 napon belül. Elállás esetén Szolgáltató az elállással érintett termék vételárát és a kiszállítás költségét is köteles visszatéríteni a Fogyasztó részére.

12.5.8. Fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát:

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

## 12.6. Az elállás joghatásai

- 12.6.1. Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a termék Fogyasztóhoz történő fuvarozásának költségét is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, és e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatárhathatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.
- 12.6.2. Amennyiben több terméket rendelt meg a Fogyasztó, és azokat egyszerre vagy külön, de egyösszegű szállítási költség ellenében küldte ki neki a Szolgáltató, és a Fogyasztó nem mindegyik termék esetében él az indokolás nélküli elállási jogával, abban az esetben a következőképpen kerül visszatérítésre a kiszállítás költsége:
- amennyiben az összes termék kiszállításának költsége a konkrét esetben megegyezik azzal a kiszállítási költséggel, amit a Fogyasztó akkor fizetett volna, ha kizárólag az elállással érintett termék(ek)et rendeli meg, akkor a kiszállítás költségének teljes összege visszajár;
  - amennyiben kevesebb lett volna a kiszállítás költsége kizárólag az elállással érintett termék(ek) megrendelése esetén, akkor csak ezt a kisebb összeget kell visszafizetni a Fogyasztó részére a kiszállítás költségének megtérítéseként.
- 12.6.3. Fogyasztó köteles Szolgáltató számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Fogyasztó viseli.

- 12.6.4. Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Ez a rendelkezés csak a higiéniai csomagolással ellátott termékeken kívül eső termékek esetében értelmezhető.

### **13. Ajánlórendszer**

- 13.1.1. Amennyiben a megrendelés leadásakor a Felhasználó arról nyilatkozik, hogy belép a Szolgáltató által működtetett ajánlórendszerbe, akkor – amennyiben Szolgáltató a belépési szándékot nem utasítja el – az alábbi feltételekkel vesz részt a rendszerben.

- 13.1.2. Szolgáltató a belépési szándékot indokolás nélkül elutasíthatja.

- 13.1.3. Felhasználó a belépési nyilatkozata elküldésekor megismerte és elfogadta az ajánlórendszerben való részvétel jelen feltételeit. A belépési nyilatkozat beérkezése után Szolgáltató létrehozza az ajánlói fiókot a webhelyen, mely ezután a „Saját iroda” menüpontból érhető el a Felhasználó számára.

- 13.1.4. Amennyiben Felhasználó nem a webhelyen történt vásárlás során, hanem egyéb úton jelzi Szolgáltató felé a belépési szándékát, Szolgáltató a belépési nyilatkozatra tekintettel felveszi a kapcsolatot a Felhasználóval és szóban ismerteti vele az ajánlórendszerben való részvétel jelen feltételeit. Ezt követően elektronikus levél írásbeli csatolmányaként is elküldi a feltételeket a Felhasználónak. A feltételekben való megegyezés szóbeli és válasz e-mail formájában történő megerősítése esetén Szolgáltató létrehozza az ajánlói fiókot a webhelyen, mely ezután a „Saját iroda” menüpontból érhető el a Felhasználó számára.

#### **13.1.5. Ajánlói fiók**

- 13.1.5.1. Ajánlóként regisztrált Felhasználó (a továbbiakban: „Ajánló”) részére a Szolgáltató online hozzáférhető egyéni felhasználói fiókot hoz létre (a továbbiakban: „ajánlói fiók” vagy „fiók”)

- 13.1.5.2. Ajánló az ajánlói fiókját a webhelyen a „Saját iroda” menüpontra kattintás után megjelenő oldalon történő belépéssel érheti el. A belépéshez szükséges e-mail címet Ajánló egyezteteti a fiók létrehozásakor Szolgáltatóval, majd az első belépéshez szükséges adatokat Szolgáltató elküldi az Ajánló részére. Az első belépést követően Ajánlónak meg kell változtatnia a jelszavát. A jelszó összetételére vonatkozó követelményeket az új jelszó megadásának helyén olvashatja az Ajánló.
- 13.1.5.3. Ajánló a fiókjában a következő információkhoz, illetve funkciókhoz fér hozzá:
- az Ajánló neve, e-mail címe, ajánlórendszerben elfoglalt rangja, csatlakozásának dátuma, általa a fiókjának profiljához feltöltött kép, általa képviselt szervezet neve, telefonszáma, általa használt nyelv, jutalékegyenlege;
  - jutalék alakulását megjelenítő grafikon (profitelemzés);
  - az Ajánlót ajánló felhasználó neve, felhasználói neve és e-mail címe;
  - az Ajánló által lebonyolított vásárlások adatai, melyek után az ő ajánlója jutalékot kap (vásárlás időpontja, tárgya és a vételár összege);
  - az Ajánló által ajánlott felhasználók neve, felhasználói neve, e-mail címe, ajánlórendszerben elfoglalt rangja;
  - az Ajánló által ajánlott felhasználók által lebonyolított vásárlások adatai (vásárlás időpontja, tárgya, alkalmazott fizetési mód és a vételár összege), melyek után az Ajánló jutalékot kap,
  - előző vázlatpontban írtakhoz kapcsolva az Ajánló jutalékainak adatai (jogosultság megnyílásának időpontja, jutalékok összege, jóváírásának időpontja);
  - jutalék összegének kedvezmény formájában történő levásárlása esetén a levásárlási ügylet(ek) adatai (vásárlás időpontja, vásárlás tárgya, vételár összege, érvényesített kedvezmény összege, kedvezményes vételár összege, alkalmazott fizetési mód);
  - profiladatok megváltoztatásának lehetősége;
  - adományozási lehetőség Szolgáltató állatvédő szervezet partnerei részére;
  - egyenleg levásárlási lehetőség.

13.1.5.4. Amennyiben a Felhasználó legalább 1 év folyamatos időtartam alatt egyszer sem jelentkezik be az ajánló fiókjába, a Szolgáltató jogosult törölni az ajánló fiókot.

13.1.5.5. Az ajánló fiók inaktivitás miatti törlése esetén a Felhasználó hálózatában lévő alsóbb szintű Felhasználók átcsoportosításáról a Szolgáltató dönt. A Szolgáltató a Felhasználók átcsoportosítását a méltányosság és a jóhiszeműség elvét szem előtt tartva végzi el.

#### 13.1.6. Ajánló profil

13.1.6.1. Ajánló az ajánló fiókjában a jobb felső sarokban megjelenített profilképére kattintva jelenítheti meg a fiókjához tartozó profiljának adatait. Az itt megjelenített menüpontokkal történő oldalváltással megjelenő mezőkbe írással módosíthatja a személyes adatait, elérhetőségeit, általa képviselt szervezet adatait és a számlázási adatokat.

13.1.6.2. Az ajánló profil-adatlapját más nem láthatja, minden ajánló csak a sajátjához fér hozzá. Az ajánló rendszerben résztvevők a 13.1.5.3. pontban írtak szerint ismerhetik meg egymás bizonyos adatait. Erről részletesebb információkkal az adatkezelési tájékoztató szolgál.

13.1.6.3. A Felhasználó az ajánló fiókjában követheti nyomon teljesítményét és hálózatának alakulását. A fiókban megjelenő értékek az alábbiak szerint értelmezendők:

13.1.6.3.1. Üzleti érték: a jutalékszabályzatban található jutaléktáblázatban termékenként külön meghatározott mutatószám, amely a jutalék számításának alapját képezi. A jutalékszámítás a jutalék megszerzésének idején aktuálisan közzétett jutalékszabályzat alapján történik. Az aktuális jutalékszabályzat [ITT](#) érhető el, amely megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

13.1.6.3.2. Személyes szponzorált: a Felhasználó teljes hálózatába tartozó összes további Felhasználó. Ide tartoznak a Felhasználóhoz közvetlenül csatlakozó személyek, valamint a hálózatban alattuk elhelyezkedő és hozzájuk csatlakozó minden további személy, a mélységi szintektől függetlenül. A

személyes szponzoráltak összessége alkotja a Felhasználó teljes hálózatát.

13.1.6.3.3. Aktív szponzorált: a Felhasználó hálózatának azon tagjai, akik közvetlenül a Felhasználóhoz csatlakoztak.

#### 13.1.7. Együttműködést igénylő partnerekkel kapcsolatos rendelkezések

- 13.1.7.1. Amennyiben valamely, a Szolgáltató által támogatott vagy regisztrált partner – ideértve különösen, de nem kizárólag a szakmai szolgáltatókat (pl. kutyaaskola, kutyakozmetika, állatorvos, fizioterapeuta állategészségügyben érintett, sportszervezet, tenyésztő), rendezvényszervezésben érintett személyeket vagy szervezeteket, állatvédelmi szervezeteket, ezek vezetőit, tartalomgyártókat, influenzaszerveket vagy egyéb szakmai együttműködő partnereket – együttműködése folyamatos kapcsolattartást és koordinációt igényel, akkor az Ajánló vállalja, hogy legalább három havonta megkísérli a kapcsolatfelvételt a partnerrel (kivéve ha a partner ezt határozottan elutasítja) az együttműködés fenntartása érdekében, a partnerrel egyeztetett kapcsolattartási formában.
- 13.1.7.2. Amennyiben a partner működési dinamikája, együttműködési intenzitása vagy elvárásai nem egyeznek az Ajánló által vállalható kapcsolattartási vagy közreműködési szinttel, illetve a kommunikáció tartósan nem működik, a Szolgáltató az együttműködés fenntarthatósága érdekében jogosult az Ajánló hálózatából elmozdítani, és másik Felhasználó hálózatába áthelyezni.
- 13.1.7.3. Az átvevő Felhasználó kijelölése során a Szolgáltató figyelembe veszi a partner esetleges javaslatát.
- 13.1.7.4. Az áthelyezést követően a jutalékra az átvevő Felhasználó válik jogosulttá a jutalékszabályzat szerint, míg a korábbi Ajánló fél jutalékjogosultsága ezen partner vonatkozásában megszűnik.
- 13.1.7.5. E rendelkezések nem vonatkoznak a magánszemély vásárlók ajánlására.

### 13.1.8. Jutalék

- 13.1.8.1. Az ajánlóként regisztrált Felhasználó (a továbbiakban: „Ajánló”) az ajánlásai alapján végrehajtott vásárlások után jutalékra jogosult.
- 13.1.8.2. A jutalék mértéke, formája
- 13.1.8.2.1. Az ajánlói profillal rendelkező Felhasználó jutalékának mértékét, részletes feltételeit és szabályait a jutalékszabályzat tartalmazza, amely a felhasználói fiókba történő belépést követően érhető el (link: <https://jutalek.npcs.cc/>).
- 13.1.8.2.2. Kereskedelmi partnernek minősülő Felhasználónak lehetősége van speciális besorolású kategóriába jelentkezni, amit a Felhasználó külön kommunikáció útján kezdeményezhet a Szolgáltató felé. Speciális besorolású Felhasználók külön kötnek megállapodást az együttműködésről a Szolgáltatóval, és a jutalékuk elszámolása is ez alapján történik. Ilyen külön megállapodás esetén a Felek a megállapodásban rögzítettek szerinti aktív kapcsolattartásra kötelesek.
- 13.1.8.3. Amennyiben a jutalékról a Felhasználó számlát állít ki, és a számlakibocsátó a Szolgáltató honosságától eltér, a Felhasználó köteles a számlán feltüntetni a fordított adózásra vonatkozó "Reverse Charge" szövegrészt a megjegyzés rovatban, ezzel igazolva, hogy az adófizetési kötelezettség a Felhasználót terheli.
- 13.1.8.4. Az első megrendelés leadása során a vásárló kiválaszthatja a „Van ajánlóm” vagy „Nincs ajánlóm” lehetőségeket. Amennyiben az ajánlói rendszerben regisztrált ajánlója van a vásárlónak, és a megrendelés leadása során bejelöli a „Van ajánlóm” opciót, akkor az opció alatt látható mezőbe gépeléssel kiválaszthatja az ajánlójának nevét. Ez esetben a vásárlás és az ezt követő vásárlásai utáni jutalékot a vásárló által kiválasztott ajánlója kapja.
- 13.1.8.5. Amennyiben nincs ajánlója a vásárlónak, és ennek megfelelően a „Nincs ajánlóm” opciót választja, abban az esetben a megjelenő listából tetszőlegesen választhatja ki a Szolgáltató egyik állatvédő szervezet

partnerét. Ez esetben a vásárlás utáni jutaléknak megfelelő összeget a kiválasztott szervezet kapja meg a Szolgáltatótól adomány formájában.

- 13.1.8.6. A vásárláshoz kötelező kiválasztani az ajánlót, vagy annak hiányában egy állatvédő szervezetet.
- 13.1.8.7. Az ajánlói rendszerben érvényesített jutalékok nem befolyásolják a termékek eladási árát. Az ár az ajánlói rendszeren kívüli értékesítés esetén is ugyanannyi, mint az ajánlórendszerben való részvétel esetén.
- 13.1.8.8. Az Ajánló részére Szolgáltató NFC technológiával ellátott plastik tagkártyát küldhet ki, amellyel az Ajánló a leendő vásárló NFC technológiát használó eszközehez érintve úgy vezetheti a webhelyre a vásárlót, hogy az így végrehajtott online vásárlás utáni jutalékot a rendszer – a vásárló általi ajánló megjelölés nélkül - automatikusan az Ajánló részére könyveli el.
- 13.1.8.9. Jutalék csak a vásárló oldaláról teljesített, tehát kifizetett megrendelések (vásárlások) után jár.
- 13.1.8.10. Amennyiben az Ajánló számlaképes gazdálkodó jogalanyként regisztrált, abban az esetben havonta legfeljebb 2 alkalommal jogosult jutalékfelvételt kezdeményezni és a két kifizetési kérelem között legalább 10 napnak kell eltelnie. Az igényelhető kifizetés összegének alkalmankénti alsó határa 50.000 forint, felső határa 150.000 forint. Az Ajánló az öt aktuálisan megillető jutalékról számlát állít ki a Szolgáltató felé. A számlát a beérkező fizetési kérelemre válasz e-mailben küldött aktuális elszámolásra vonatkozó adatok alapján, legalább 15 napos fizetési határidővel állítja ki az Ajánló, és elektronikus úton megküldi magyar vállalkozás esetén az [info@burgimmune.com](mailto:info@burgimmune.com), külföldi vállalkozás esetén az [international@naturalpetcaresystem.com](mailto:international@naturalpetcaresystem.com) e-mail címre. Szolgáltató a számla alapján kifizeti a jutalékot a számlaképes Ajánló részére. Szolgáltató minden kifizetés alkalmával a kifizetés összegének 1%-ának megfelelő összegű adminisztrációs költséget számít fel, melyet az Ajánló részére történő kifizetésből von le. Az Ajánló a számlát már a kifizetés adminisztrációs költséggel csökkentett összegéről állítja ki.

13.1.8.11. Amennyiben Ajánló magánszemélyként regisztrált az ajánló rendszerbe, abban az esetben az őt megillető jutalék összegének megfelelő kedvezményre jogosult. Tehát ez esetben a jutalék vásárlási kedvezmény formájában jelentkezik, az nem fizethető ki. A kedvezményt az Ajánló a webhelyen történő vásárlásai során válthatja be, a vásárlás bruttó végösszegéből történő levonás formájában.

13.1.9. A jutalék egyenleg levásárlása az ajánlói fiókon belül

13.1.9.1. A fiókba belépve az „egyenleg levásárlása” menüpontra kattintva megjelenő űrlapra be kell írni a levásárolni kívánt egyenleg összegét.

13.1.9.2. Az egyenleg levásárlásának nincs általánosságban maximális összege, azonban minden levásárláskor a vásárlás során fizetendő bruttó vételárból legalább 200 Ft-nak fenn kell maradnia fizetendő összegként a levásárolt egyenlegen felül. Így 200 Ft. és a bruttó vételár összege közötti különbség az egy alkalommal maximálisan levásárolható kedvezmény.

13.1.9.3. Az egyenleg maximum összege felhasználónként 500 000 Ft. A limit elérése után a Felhasználó elveszíti jogosultságát a további jutalékokra. A jutalékjogosultság alapját képező vásárlások után nem szerezhető újabb jutalék, így az egyenleg összege nem emelkedik a maximum összeg fölé.

A limit elérésekor a Szolgáltató értesítést küld a Felhasználó részére. A Felhasználó a limit elérését követően köteles megkezdeni az összeg levásárlását a Szolgáltató által meghatározott részletekben. Az egyenleg gyűjtése csak azt követően folytatódhat, hogy az aktuális összeg a meghatározott limit alá csökkent.

13.1.9.4. A levásárolandó egyenleg összegének beírását követően a „Beváltás” gombra kattintva megjelenik a „Kuponjaim” oldal, ahol a levásárolni szándékozott egyenleg immáron kupon formájában megtalálható, adott esetben a korábbi, még fel nem használt kuponok között.

13.1.9.5. A felhasználni kívánt kuponnál található „Kupon másolása” gombra kattintással a rendszer memóriájába kerül a levásárolni kívánt kupon, ezt

követően a „Webáruház” gombra kattintással lehetővé válik a megvásárolni kívánt termék(ek) kiválasztása.

- 13.1.9.6. A termék(ek) kiválasztását követően a kifizetési folyamatban megjelenő kuponkód mezőbe be kell írni (vagy bemásolni) a felhasználni kívánt kupon kódját, majd a „Kupon beváltása” gombra kattintást követően végig kell vinni a vásárlás folyamatát, a jelen feltételekben fentebb írtak szerint.
- 13.1.9.7. A jutalék egyenleg a webáruházban elérhető egyéb kedvezmények mellett, azokkal együtt is levásárolható.
- 13.1.10. Adományozás
  - 13.1.10.1. Ajánló a jutalékegyenlegének terhére a fiókjából elérhető „Adományozok” menüpontban Szolgáltató állatvédő szervezet partnerei közül a menüpontra kattintással megjelenő oldalon általa választott szervezet részére adományt küldhet. A választható szervezetek közé csak azok kerülnek be, amelyekkel Szolgáltató stratégiai együttműködési megállapodást kötött.
  - 13.1.10.2. A szervezet kiválasztását követően az adomány összegét az „összeg” mezőbe beírva adhatja meg, majd a mentés gombra kattintva indíthatja el az adományozást.
  - 13.1.10.3. Az adományozás elmentésével Ajánló felhatalmazza és megbízza Szolgáltatót az általa ilyen módon megjelölt szervezet részére történő adományozással.
  - 13.1.10.4. Szolgáltató ennek megfelelően az adományozást a megjelölt szervezet részére végrehajtja, és az adomány összegét az Ajánló jutalékegyenlegéből levonja, az adományozott menhely online egyenlegén jóváírja. Az adományozott részére nem kerül automatikusan kiutalásra az összeg, hanem azt a vele kötött megállapodás szerint használhatja fel vagy kérheti annak kiutalását. Az adományozásról – benne az adományozást kezdeményező Ajánló nevével és az adomány összegével, valamint az adományozott szervezet nevével – az adományozó és az adományozott is e-mail értesítést kap.

### 13.1.11. Üzenetküldés

- 13.1.11.1. A Szolgáltató belső üzenetküldő felületet biztosít, melyen keresztül regisztrált felhasználók a saját hálózatukba tartozó Felhasználóknak (személyes szponzoráltak) egymásnak üzenetet küldhetnek a webhelyen keresztül. Az üzenetek tekintetében Szolgáltató csak azok továbbítását végzi, tartalmukat nem vizsgálja. Ennek megfelelően az üzenetekben előforduló személyes adatok jogszabályoknak megfelelő kezeléséről és törléséről a regisztrált Felhasználó kötelessége gondoskodni.
- 13.1.11.2. Amennyiben egy Felhasználónak belső üzenete érkezik, a Szolgáltató a felhasználói fiókhoz tartozó e-mail címre automatikus értesítést küld az üzenet érkezéséről.
- 13.1.11.3. A belső üzenetküldő felület használata során sem az üzenetet küldő, sem a címzett nem ismeri meg a másik fél e-mail címét.
- 13.1.11.4. Ajánló a fiókjában a saját profiljának oldalán található „Üzenetközpont” gombra kattintva léphet be az üzenetközpontba.
- 13.1.11.5. Az üzenetközpont oldalon láthatja a bejövő és kimenő üzeneteit, az ezeknek megfelelő gombokra kattintással.
- 13.1.11.6. A „Művelet” gombra kattintva megjelenő almenüben a megfelelő funkciót kiválasztva az Ajánló az egyes üzeneteket olvasottként jelölheti meg, vagy törölheti.
- 13.1.11.7. Ajánló a „+Levélirás” gombra kattintva megjelenő oldalon kezdeményezheti új üzenet küldését.
- 13.1.11.8. Az első mezőbe írással a megjelenő lehetséges címzettek közül kiválaszthatja az üzenet címzettjét. Ajánló az őt ajánló, illetve az általa ajánlott felhasználók közül választhat, nekik, illetve az „Admin” kiválasztásával a Szolgáltatónak írhat üzenetet.
- 13.1.11.9. A következő „Tárgy” mezőbe beírhatja az üzenet tárgyát.

13.1.11.10. A következő mezőbe írhatja be az üzenete szövegét, majd a szövegmező alatti mezőbe kattintva megjelenő fájlkezelő ablak használatával van lehetősége fájl feltöltésére. Feltölthető fájlformátumok: xls,.pdf,.jpg,.png. Tilos minden olyan fájl feltöltése, illetve szöveg beírása, amely más természetes vagy jogi személy szellemi tulajdonának, személyes adatainak kezeléséhez fűződő jogait vagy érdekeit, üzleti titkát sérti vagy veszélyeztet, vagy jogszabályt sért. Tilos továbbá olyan kódok beírása vagy feltöltése, amely a fentieken túl kártékony lehet a Szolgáltató rendszerére, vagy a Szolgáltató rendszerének további felhasználói, illetve általában az internet-felhasználók és üzemeltetésében résztvevő szolgáltatók számára.

13.1.11.11. Az oldal alján a „Mentés” gombra kattintva mentheti és küldheti el az üzenetét az Ajánló, a „Mégse” gombra kattintva pedig törölheti küldés előtt a beírt üzenetet illetve a feltöltött fájlt.

13.1.10. Állatvédő szervezet felé történő adományozás feltétele

Az adomány eljuttatásának feltétele, hogy az adományozott állatvédő szervezet írásban előzetesen nyilatkozik arról, hogy a részére folyósított összegről szabályos adományigazolást állít ki. Az adományozott szervezet az adományigazolást az adomány megérkezését követő 15 napon belül köteles a Szolgáltató által küldött válasz e-mailben megjelölt postacímre, valamint elektronikus formában az [info@burgimmune.com](mailto:info@burgimmune.com) e-mail címére elküldeni.

## **14. Felhasználói értékelések megjelenítése**

14.1. A weboldalon az értékelendő termék adatlapján található „Megírom a vélemény” gombra kattintással a Felhasználó szöveges hozzászólás, valamint pontszámos formában értékelheti a terméket, melynek elküldését követően az automatikusan közzétételre kerül. A Felhasználónak lehetősége van az értékelésével kapcsolatos fénykép vagy videó közzétételére.

14.2. A Szolgáltató a részére egyéb módon elküldött, a Felhasználók által írt szöveges vélemények közül egyes értékeléseket közzétesz a webhely felületén.

- 14.3. A Szolgáltató nem győződik meg arról, hogy az értékelést valóban olyan személy adta, aki megvásárolta a terméket.
- 14.4. A weboldal felületén írt értékelések közzétételüket követően a többi felhasználó által láthatók oly módon, hogy általuk az értékelő teljes neve látható, az általa értékelésében közétett adatok megismerhetőek, így a Felhasználó személyazonossága is beazonosíthatóvá válhat.
- 14.5. A webhelyen közzétett értékelések a webhely minden látogatója számára látható módon jelennek meg.
- 14.6. A Szolgáltató szponzorált értékeléseket nem jelenít meg a weboldalon.
- 14.7. Az egyes termékeknél megjelenített értékelések átlagpontszámát a termékre leadott értékelések pontszámainak összegét az értékelések darabszámával elosztva állapítja meg a Szolgáltató.
- 14.8. Szolgáltató a már közzétett értékeléseket utólag nem szerkeszti, illetve részlegesen sem törli; az értékelések közzététele esetén azokat változatlan formában jeleníti meg a weboldalon.
- 14.9. Felhasználó kérheti a Szolgáltatótól az értékelésének törlését.
- 14.10. Más értékelésében megjelenő, szellemi tulajdonnak (műnek, alkotásnak, tudományos vagy egyéb szellemi teljesítménynek) tekinthető tartalmakat csak a jogosult (saját tartalmat közzétevő; szerző) előzetes engedélyével szabad felhasználni.

## **15.Fórumszabályzat és a moderálás szabályai**

- 15.1. A webhelyen található terméket a Felhasználó szöveges hozzászólás, valamint pontozás formájában értékelheti, valamint opcionálisan az értékeléshez fényképet vagy videót tölthet fel. Az értékeléshez nem szükséges ajánlói fiók.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a közzétett értékelésekben esetlegesen elhelyezett romboló jellegű programok, alkalmazások – például: vírusok, férgek, makrók, továbbá az egyéb, fel nem sorolt programok, alkalmazások –

okozta károkért, bár lehetőségeihez mérten mindent megtesz ezek elkerülése, kiszűrése érdekében.

Szolgáltató a hozzászólásokat megjelenítést követően moderálja.

#### 15.2. Általános rendelkezések, adatvédelem

Felhasználó értékelései közzétételüket követően azok többi felhasználó által láthatók, a közzétett adatok megismerhetőek, így a Felhasználó személyazonossága is beazonosíthatóvá válhat. Ez azonban a Felhasználó saját felelősségi körébe tartozik, az ezzel kapcsolatos következményekért Szolgáltató nem vonható felelősségre.

Felhasználó értékelései a beírt szöveg mellett tartalmazhatnak aktív internetes hivatkozásokat, illetve feltöltött képeket (továbbiakban együtt: értékelés). Az értékelések nem lehetnek törvénybe ütköző, diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő, káros, obszcén vagy vallási tartalmúak, politikai nézetekkel kapcsolatosak, vagy pornográf tartalmúak, nem sérthetik más személy magánéletét, nem lehetnek sértőek, vagy veszélyeztető hatásúak az azokat esetlegesen elolvasó kiskorúakra nézve. Nem tartalmazhatnak továbbá törvény vagy szerződés által védett tartalmakat, ipari titkokat és szellemi tulajdont sértő, továbbá számítógépes vírusokat terjesztő tartalmakat, illetve olyan tartalmakat, amelyek alkalmasak lehetnek a Szolgáltató vagy harmadik személy jogainak és érdekeinek a bármilyen formában történő megsértésére. Felhasználó által feltöltött képeken nem szerepelhetnek más személyek, vagy azok ingatlanjai, illetve ingóságai.

Felhasználó nem jogosult értékelésében ingatlanok, ingóságok vagy szolgáltatások adásvételére vagy reklám elhelyezésére irányuló tevékenységet folytatni, vagy ilyen tevékenységet elősegíteni.

A termékértékelés során az értékelő Felhasználó által feltöltött fényképen, illetve videón nem szerepelhet természetes személy.

#### 15.3. Moderáció

Szolgáltató a hozzászólásokat előzetesen megvizsgálja és jóváhagyja a közzététel előtt.

Szolgáltató kéri Felhasználótól, hogy ha olyan tartalmat észlel, amely megítélése szerint jelen feltételek és alapelvek valamelyik pontjába ütközik, a Felhasználó, Szolgáltató, más vagy mások jogát vagy jogos érdekét sérti, esetleg bűncselekmény megvalósulásának gyanúját kelti, vagy bármilyen

módon akadályozzák az információcserét jelezze azt Szolgáltatónak elektronikus levélben.

A weboldalon megjelenő jogsértő tartalmakat a Szolgáltató törölheti, vagy kérésre törli. Ilyen tartalmak lehetnek, amelyek a Szolgáltató vagy mások jogait vagy érdekeit sértik, illetve amelyek jogszabályba, vagy jelen feltételekbe ütköznek.

**Letiltás:** a moderátorok a jogsértő, továbbá a jelen feltételeket sértő Felhasználók jogosultságait korlátozhatják, ezen Felhasználókat letilthatják. A tiltás lehet részleges vagy teljes körű, ideiglenes vagy végleges. Szellemi tulajdon.

Más értékelésében megjelenő, szellemi tulajdonnak (műnek, alkotásnak, tudományos vagy egyéb szellemi teljesítménynek) tekinthető tartalmakat csak a jogosult (saját tartalmat közzétevő, szerző) előzetes engedélyével szabad felhasználni.

#### 15.4. Felelősség

Az értékelésért annak írója a felelős, azért Szolgáltatót felelősség nem terheli.

- 15.5. Ha Felhasználó olyan tartalommal találkozik, amely megítélése szerint a jelen feltételek szabályait sérti, vagy adatkezelési, esetleg fogyasztóvédelmi szabályokat sért, kérjük, e-mail útján küldjön értesítést az [info@burgimmune.com](mailto:info@burgimmune.com) címre.

### 16. Felelősség kizárása

- 16.1. A Szolgáltatót jogszabály alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Szabadon dönt a Felhasználó megrendelésének elfogadásáról vagy visszautasításáról. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ebből eredő károkért.
- 16.2. Szolgáltató nem garantálja, hogy a termék megfelel a Felhasználó által tervezett bármilyen olyan célra, melyet a szerződés megkötéséig Felhasználó nem egyeztetett le a Szolgáltatóval, illetve egyeztetés során a Szolgáltató nem erősítette meg az alkalmasságát. A termék leírásában és útmutatójában írtak irányadók a felhasználást illetően, de a konkrét felhasználási körülményekből adódó eltérések miatt a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

- 16.3. Szolgáltató a webhely felhasználásának lehetőségét bármikor, indokolás nélkül megszüntetheti az összes Felhasználóra nézve a webhely üzemeltetésének befejezésével. Ez esetben a már érvényesen leadott megrendeléseket és a Felhasználó egyéb kérelmeit teljesíti, más esetleges következményekért azonban nem felel.
- 16.4. Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért, az ezekből adódó károkért való felelősségét kizárja.
- 16.5. A webhelyen található külső hivatkozások követésével elért tartalom nem áll Szolgáltató befolyása alatt. Amennyiben azt az arra jogosult kéri, a linket Szolgáltató törli vagy módosítja. Az ilyen link használatával megjelenített vagy letöltött tartalmakkal kapcsolatban Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

## **17. Egyéb rendelkezések**

- 17.1. Szolgáltató a webhelyen megrendelés nélkül böngésző Felhasználók tekintetében is fenntartja magának a jogot az ott található tartalmakra vonatkozó jogi védelem és a webhely felhasználására vonatkozó szabályok tekintetében, azok érvényesítésére és megváltoztatására. Erre vonatkozó szabályokat és nyilatkozatokat Felhasználó a webhelyen folyamatosan közzétett [jogi nyilatkozatban](#), jelen ÁSZF-ben és további tájékoztató dokumentumokban érheti el.
- 17.2. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen szerződési feltételekből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve járnak el.

## **18. Adatkezelés, adatvédelem**

A Szolgáltató által folytatott adatkezelésről az "[Adatkezelési tájékoztató](#)" és a "[Tájékoztató "sütik" alkalmazásáról](#)" című dokumentumok adnak tájékoztatást.

## **19. Szerződési feltételek módosítása**

- 19.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződési feltételeket bármikor előzetes bejelentés és külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa.
- 19.2. Az egyes megrendelések alapján létrejövő szerződésekre mindig az adott megrendelés elküldésekor érvényes szerződési feltételek vonatkoznak.

## **20. Alkalmazandó jog**

- 20.1. Jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések tekintetében a következő jogszabályok rendelkezési irányadók:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- 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 fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény és
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény.

## **21. Panasz, jogérvényesítés**

21.1. Fogyasztó a Szolgáltató szolgáltatására, tagjának, alkalmazottjának vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, az áru minőségére vonatkozó panaszával levélben, telefonon és elektronikus levélben fordulhat Szolgáltatóhoz az alábbi elérhetőségeken:

### **Natural Pet Care System Magyarország Kft.**

Cím: Magyarország, 2120 Dunakeszi, Szent István utca 59. A. ép.

Telefon: +36 20 277 1721

E-mail cím: info@burgimmune.com

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Fogyasztó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben, igazolható módon megválaszolja.

Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén (feltéve, hogy a Fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét megadta, és a panaszát részletesen leírta, bemutatta a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét) a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

Ha a Szolgáltató az írásbeli panasz bejelentésére elektronikus felületet, űrlapot biztosít, köteles a Fogyasztó által megadott elektronikus levelezési címen az írásbeli panasz beérkezését haladéktalanul visszaigazolni.

A Fogyasztó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Fogyasztó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

Ha a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét nem adja meg, és ha a panaszát részletesen nem írja le, nem mutatja be a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét, vagy a fogyasztó – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az aláírást megtagadja, abban az esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszt nem köteles megválaszolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Fogyasztó neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma,
- az arra történő figyelmeztetést, hogy ha a Fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét nem adja meg, és ha a panaszát részletesen nem írja le, nem mutatja be a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét, vagy a fogyasztó – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az aláírást megtagadja, abban az esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszt nem köteles megválaszolni.

A Szolgáltató a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válaszának másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatni.

A Szolgáltató a Fogyasztó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Fogyasztót 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, tartózkodási helye vagy - nem természetes személy fogyasztó esetén – székhelye 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 békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Fogyasztó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Fogyasztó a következő szervekhez fordulhat.

## 21.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Fogyasztó a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Az eljárásra a természetes személy fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve a nem természetes személy fogyasztó székhelye szerinti békéltető testület illetékes. (A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói 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 – fogyasztónak minősül - a természetes személy fogyasztón túlmenően - az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.)

A békéltető testületek illetékessége:

Budapesti Békéltető Testület illetékessége:

Budapest;

Baranya Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye;

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye;

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye;

Fejér Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye;

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye;

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye;

Pest Vármegyei Békéltető Testület illetékessége:  
Pest vármegye.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület illetékes:

### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Postacím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefon: +36 1 792 7881

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Webhely: <http://panaszrendezes.hu/>

Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére. A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiektől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület – amennyiben a fogyasztó külön nem kéri a személyes meghallgatást – a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg.

Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a békéltető testület az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

A békéltető testület a kijelölt vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

- 21.3. Ha a fogyasztó lakóhelye és a vállalkozás székhelye különböző országokban, de az Európai Unió valamely tagállamában, vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, akkor a fogyasztó panaszával a saját tagállamában található Európai Fogyasztói Központhoz fordulhat. Az Európai Fogyasztói Központok elérhetőségeiről [itt](#) tájékozódhat.

Az Európai Fogyasztói Központ ingyenes segítséget nyújt a határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok rendezésében, érdemi közreműködéssel segítve a felek közötti megegyezést hatósági eljáráson kívül.

A Szolgáltató székhelye szerinti Európai Fogyasztói Központ:

**Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság – Európai Fogyasztói Központ**

Postacím: 1536 Budapest, Pf. 324.

Telefon: +36 1 896 77 47

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

Webhely: <https://www.magyarefk.hu/>

- 21.4. Fogyasztó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerinti illetékes vármegyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek> oldalon.

Fogyasztó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

**Pest Vármegyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Hatósági Osztály**

Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.

Postacím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.

Telefonszám: +36 1 459 4843

E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

Webhely:

<https://www.kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly>

#### 21.5. Jogérvényesítés bírósági úton

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Felhasználó a pertárgy értékétől függően a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon illetve törvényszéken, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Dunakeszi Járásbíróságon vagy a Budapest Környéki Törvényszéken is megindíthatja a pert.

#### 21.6. Képviseleti kereset

Az arra feljogosított szervezetek képviseleti kereseteket indíthatnak azon vállalkozásokkal szemben, amelyek megsértik az uniós és a magyar fogyasztóvédelmi jogot. A szervezetek kérhetik a bíróságtól a fogyasztókat érintő jogsértő magatartás megszüntetését, megtiltását, a jogsérelem orvoslását, kártérítést, kijavítást vagy akár árleszállítást is.

A fogyasztó bejelentésével közvetlenül nem indíthat és általában nem kezdeményezhet képviseleti keresetet. Kivétel ez alól az ügyészség, akihez kérelmet nyújthat be, melyben kezdeményezheti, hogy az ügyészség fontolja meg képviseleti kereset benyújtását. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat a Főügyészségek látják el, melyek elérhetőségei itt olvashatók: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fougyeszsegek/>

A képviseleti keresetet a közérdekvédelmi ügyész indítja meg, de azt bárki kezdeményezheti az ügyészségen. A kezdeményezés minden fogyasztó számára ingyenes. A képviseleti kereset benyújtásáról az ügyész dönt, és akkor fordul bírósághoz, ha annak törvényi feltételei fennállnak. A képviseleti keresetet az ügyész nem az egyéni fogyasztó (bejelentő) érdekében indítja meg, hanem minden olyan személy érdekében, akit a jogsértés érint, vagy érinthet. A fogyasztói érdekeket a bíróság előtt a közérdekvédelmi ügyész képviseli, a fogyasztók személyesen nem vesznek részt a perben, így nem kell gondoskodni jogi képviseletről, és perköltség sem hárul rájuk.

A további feljogosított szervezetek hivatalból, a hozzájuk érkező fogyasztói jelzéseken, valamint a hatósági ellenőrzéseken keresztül szereznek tudomást azokról a fogyasztói érdekeket sértő tevékenységekről, amelyekkel szemben saját hatáskörben meghozott döntés alapján képviseleti keresetet is indíthatnak.

A képviseleti keresetek indítására jogosult feljogosított szervezetek jegyzékét a fogyasztóvédelmi hatóság a honlapján teszi közzé. A feljogosított szervezetek jegyzéke ide kattintva érhető el.

#### 21.7. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogérvényesítés

Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit az adatkezelési tájékoztatóban írtak szerint Szolgáltatónál, valamint bíróság előtt gyakorolhatja, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

#### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

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

Webhely: <https://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Felhasználó választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2026. június 22.

**Natural Pet Care System Magyarország Kft.**