

Általános szerződési és felhasználási feltételek

1. A webáruház üzemeltetője

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

POLCZ FOOD Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: POLCZ FOOD Kft.

Cégjegyzékszám: 10-09-038879 – Egri Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 26186304-2-10

Székhely: Magyarország, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

Postacím: Magyarország, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

Telefon: +36 30 655 9795 (angol nyelven)

E-mail cím: support@polczfood.com

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

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

Készétel előállító üzemként történő működési engedély száma és az engedélyező hatóság:

HU 1602 számon - Heves Vármegyei Kormányhivatal Agrárügyi Főosztály Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály

Kamarai regisztrációs szám:

BU26186304 – Heves Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara

2. Ügyfélszolgálat

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

2.1. Telefonon (angol nyelven)

Telefonszám: +36 30 655 9795 – a hívás **nem** emelt díjas!

Elérhető hétfőtől péntekig 08.00 órától 16.00 óráig.

2.2. E-mail-ben

E-mail cím: support@polczfood.com

Az e-mailekre a Szolgáltató az érkezéstől számított legfeljebb 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 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 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 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.
- 3.4. A szerződéskötés nyelve a weboldal felületén a Felhasználó által kiválasztott nyelv. Jelen szerződési feltételek és a webhelyen elhelyezett tájékoztatók magyar, német, angol, lengyel és szlovák nyelven készültek, a Felhasználó számára az általa választott nyelven jelennek meg. A nyelvi különbségekből adódó esetleges értelmezésbeli eltérés esetén a magyar nyelvű szövegek irányadók.

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, mint 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, és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A jelen szerződési feltételek keretében kötendő szerződést cselekvőképtelen személy, vagy korlátozottan cselekvőképes személy a Ptk. szabályai szerint kötheti meg.

4.3. 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 a weboldal felületén a Felhasználó által kiválasztott nyelv. Jelen szerződési feltételek és a webhelyen elhelyezett tájékoztatók magyar, német, angol, lengyel és szlovák nyelven készültek, a Felhasználó számára az általa választott nyelven jelennek meg. A nyelvi különbségekből adódó esetleges értelmezésbeli eltérés esetén a magyar nyelvű szövegek irányadók.

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. Regisztráció

6.1. A regisztráció ingyenes.

6.2. A megrendelés leadásának nem feltétele a regisztráció.

6.3. A regisztrációt a Felhasználó a „FIÓKOM” feliratú gombra, majd az „REGISZTRÁCIÓ” felirat alatt a regisztrációs adatlap kitöltését követően, a jelen szerződési feltételek elfogadásával és az adatkezelési nyilatkozat bejelölésével, végül a „REGISZTRÁCIÓ” feliratú gombra kattintással hajthatja végre. Regisztrációra lehetőség van továbbá a megrendelés folyamatában is a felhasználói fiók létrehozására vonatkozó nyilatkozat előtti jelölőnégyzet bejelölésével.

6.4. Az érvényes regisztrációhoz Felhasználónak valós adatokat és elérhetőségeket kell megadnia. Amennyiben megállapítást nyer, hogy valótlan adatokkal történt a regisztráció, Szolgáltató jogosult a regisztrációval létrehozott profilt törölni. Utóbbi esetben Szolgáltatót nem terheli felelősség az esetleges következmények miatt.

6.5. Szolgáltató az érvényes regisztrációt is törölheti a következményekért való felelőssége nélkül, amennyiben a törölt Felhasználó rosszhiszeműen használta fel a webhelyet, vagy más módon megszegte a jelen szerződési feltételeket.

6.6. A regisztráció fenti okokból történő, Szolgáltató általi törlése a mindkét Fél által már teljesített megrendeléseket nem érinti. Ugyanilyen okból történő törlés esetén, amennyiben Szolgáltató még nem kezdte meg a teljesítést akkor egyoldalúan eldöntheti, hogy teljesíti-e azt, feltéve, hogy a törlés oka ezt nem

akadályozza. Amennyiben a fenti okokból nem teljesíti a megrendelést és Felhasználó már fizetett, Szolgáltató visszafizeti a Felhasználó által fizetett összeget. Ha a Felhasználó törlés okát jelentő magatartása kárt okozott Szolgáltatónak, utóbbi jogosult visszatartani a kár összegét a visszafizetés összegéből.

- 6.7. Felhasználó a regisztrációjának törlését bármikor kezdeményezheti a Szolgáltatónak küldött e-mail üzenettel, melyet Szolgáltató késedelem nélkül – de legfeljebb 10 napon belül – végrehajt.
- 6.8. A regisztráció törlését teheti szükségessé Felhasználó – regisztráció céljából kezelt – személyes adatainak törlését eredményező, vagy ilyen célú felhasználását megtiltó összes adatkezeléssel kapcsolatos kérelme. Ezekről Felhasználó bővebben az adatkezelési tájékoztatóban olvashat.
- 6.9. A regisztráció Felhasználó fentiek szerinti kérelmeire történő törlése nem érinti az általa korábban érvényesen leadott termékekre vonatkozó megrendelések teljesítését.
- 6.10. A felhasználói fiók-hozzáférést biztosító adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért a Felhasználó felelős. Amennyiben a Felhasználó tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzáfuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.

Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.

Amennyiben a Felhasználó elfelejti jelszavát, a Szolgáltató felé ezt jelezve módja van új jelszó beállítására.

7. A vételár meghatározása

- 7.1. A termékek aktuális árainról a webáruház termékek tulajdonságait bemutató oldalain tájékozódhat Felhasználó.
- 7.2. A termékeknél feltüntetett vételárak bruttó fogyasztói árak, tehát minden terméknél a fizetendő vételár adóval megnövelt teljes összege látható.
- 7.3. A vételár mindig euróban (EUR) értendő.
- 7.4. Az árak a szállítási költséget nem tartalmazzák.
- 7.5. Szolgáltató csomagolási költséget nem számít fel.
- 7.6. A megrendelések visszaigazolásában mindig a ténylegesen fizetendő – vagy előre fizetés esetén fizetett – bruttó fogyasztói ár és esetleges egyéb költségek is teljes összegükben szerepelnek.
- 7.7. 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.
- 7.8. Amennyiben a webhely felületén mindenki számára nyilvánvaló tévedés miatti hibás ár (pl. „0” vagy „1” EUR ár, vagy az adott termék mindenki számára nagyságrendileg nyilvánvaló árkategóriájától nagyságrendben eltérő, pl. 100 EUR helyett 10 EUR nagyságrendű ár) kerül feltüntetésre, akkor Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni, ez esetben a hibás árú termékekre 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.

8. A megrendelés leadásának módja és lépései, a szerződés létrejötte

8.1. A termék kiválasztása

- 8.1.1. Felhasználó a webáruház termékek adatait tartalmazó oldalain ismerheti meg a termékek lényeges tulajdonságait.
- 8.1.2. A megrendelni kívánt termék adatlapján található „KOSÁRBA TESZEM” feliratú gombra kattintással virtuális kosárba helyezheti a terméket a Felhasználó.
- 8.1.3. Amennyiben Felhasználó több terméket kíván megrendelni, a fentiek szerint eljárva több terméket helyezhet a kosárba.
- 8.1.4. Ha a megrendelés előtt a termékkel kapcsolatban kérdés merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálatára készséggel áll Felhasználó rendelkezésére (elérhetőségek: fentebb az "Ügyfélszolgálat" cím alatt).

8.2. A megrendelés leadása és visszaigazolása, a szerződés létrejötte

- 8.2.1. Felhasználó a megrendelését online, a webáruházban adhatja le, az alábbiak szerint.
- 8.2.2. Felhasználó a termékek kiválasztása és kosárba helyezése után a weboldal fejlécén található bevásárlótáskát ábrázoló ikonra kattintással megtekintheti a kosár tartalmát. Az ikon felett látható továbbá a megrendelni kívánt termékek darabszáma, valamint teljes vételára.
- 8.2.3. A kosár tartalmát mutató oldalon Felhasználónak lehetősége van a kiválasztott termékek darabszámát jelölő szám átírásával a kívánt darabszámon módosítani, illetve az „X” karaktert ábrázoló ikonra kattintással a kosárból ki is veheti az adatott terméket.

Az üveges termékek a biztonságos szállíthatóság érdekében csak a webhelyen meghatározott darabszámban rendelhetők. A szükséges darabszámról a kosárban lévő termékek darabszámának függvényében kap tájékoztatást a Felhasználó, „KOSÁR” felirat alatt megjelenő szövegben.

- 8.2.4. 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.
- 8.2.5. Ezt követően a „TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ” feliratú gombra kattintást követően a kapcsolattartási, valamint számlázási adatok megadása szükséges. Céggént történő megrendelésre a „Cégnévre kérem a számlát” felirat melletti jelölőnégyzetre kattintással van lehetőség.

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.

- 8.2.6. Az „Fiók létrehozása?” feliratú gombra kattintással lehetőség van felhasználói fiók létrehozására a megrendeléssel egyidejűleg. Ez esetben felhasználónév és jelszó megadása is szükséges.
- 8.2.7. A „KÖVETKEZŐ” feliratú gombra kattintást követően lehetőség van megjegyzést írni a rendeléssel, szállítással kapcsolatban, továbbá amennyiben a szállítási adatok eltérnek a számlázási adatoktól, a „SZÁLLÍTÁS MÁSIK CÍMRE?” felirat melletti jelölőnégyzet bejelölését követően lehetőség van a számlázási adatoktól eltérő szállítási adatok megadására.
- 8.2.8. A „KÖVETKEZŐ” feliratú gombra kattintást követően az „FIZETÉSI MÓD” felirat alatt a fizetési mód kiválasztása szükséges. Amennyiben a Felhasználó rendelkezik kedvezményre jogosító kuponnal, melyet korábban nem váltott be, a „Kattints ide a kód megadásához” feliratú gombra kattintást követően megjelenő, „Kuponkód” feliratú mezőbe a megfelelő kód beírásával, végül a „KUPON BEVÁLTÁSA” feliratú gombra kattintással lehetősége van a kedvezményének igénybevételére.
- 8.2.9. 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.
- 8.2.10. **Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:**

- 8.2.10.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelkor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.
- 8.2.10.2. A regisztrált Felhasználó a személyes adatait a megrendelés folyamatában a megrendelésre vonatkozóan módosíthatja. A regisztrációs adatait a webhelyre belépést követően a személyes profiljának oldalán van lehetősége módosítani.
- 8.2.10.3. A kosár tartalma, megrendelés adatai, paraméterei bármikor ellenőrizhetők, változtathatók, vagy akár törölhetők a megrendelés elküldéséig, a megrendelés folyamatában fentiek szerint megjelenő oldalakon visszalépéssel és az adatok módosításával, újabb bevitelével az ÁSZF jelen fejezetének eddigi pontjaiban írtak szerint. Visszalépésre a böngésző visszalépés gombjára kattintással, illetve a webáruház megrendelés lépéseit mutató oldalainak tetején látható folyamatábrán megnevezett megrendelési fázisokra kattintva van lehetőség van lehetőség.
- 8.2.11. Felhasználó a megrendelés fenti adatainak ellenőrzését és az esetleges adatbeviteli hibák javítását követően, a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat bejelölésével és választott fizetési módtól függően a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” vagy a „FIZETÉS BARIONNAL” feliratú gombra kattintással adhatja le érvényesen megrendelését.
- 8.2.12. A Felhasználó a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséggel jár.
- 8.2.13. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa online megrendelése során megadott e-mail címére. A visszaigazolás tartalmazza a Felhasználó által termékért fizetendő vagy online fizetés esetén fizetett teljes összeget. Amennyiben ez a visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül 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.

8.2.14. A megrendelések feldolgozása minden munkanapon hétfőtől péntekig közép európai idő szerint 08.00 órától 16.00 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 – 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.

8.2.15. 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.

8.2.16. Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét a megrendelés beérkezésére vonatkozó visszaigazolás és a megrendelés elfogadására vonatkozó visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha bármelyik visszaigazolás tartalma a megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő Felhasználó a visszaigazolás kézhezvételét követő 24 órán belül nem kifogásolja, illetve, ha a visszaigazolás kézhezvételét követően fizetést teljesít, akkor a szerződésre a visszaigazolás tartalma az irányadó (ide nem értve a hibás árfeltüntetésre vonatkozó rendelkezéseket). Az eltérő tartalmú visszaigazolás Szolgáltató felé történő jelzését követően Szolgáltató a jelzést megvizsgálja, indokolt esetben korrigálja a megrendelést.

8.3. 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.

9. A megrendelés utólagos korrigálása

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.

10. Fizetési feltételek

10.1. Lehetséges fizetési módok:

10.1.1. **Bankkártyás online fizetés (Barion), illetve Barion tárcával történő előre fizetés:**

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

A bankkártyás online fizetési szolgáltatást a Felhasználó választásától függően a Barion Payment Zrt. (Magyarország, 1117 Budapest, Irinyi József utca 4-20. 2. em.) biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó **bankkártyával**, illetve **Barion tárcával** fizethet.

A bankkártyával történő fizetés során a fizetéshez használt bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag a Barion részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül a Barion oldalára. A Barion nem osztja meg a bankkártya vagy más fizetési 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.

A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

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.

10.1.2. **Bankkártyás online fizetés (Stripe):**

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

A bankkártyás online fizetési szolgáltatást a Felhasználó választásától függően a Stripe Payments Europe Ltd. (C/O A&L Goodbody, IFSC, North Wall Quay, Dublin 1., Ireland) biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó **bankkártyával** fizethet.

A bankkártyával történő fizetés során a fizetéshez használt bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag a Stripe részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül a Stripe oldalára. A Stripe nem osztja meg a bankkártya adatokat 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.

10.1.3. **Utánvétel kiszállítás esetén:**

A megrendelés elküldésének folyamatában a Felhasználó által kiszállítással történő kézbesítési mód esetén kiválasztott, utánvétellel történő fizetés. Felhasználó a kézbesítéskor a futárszolgálat munkatársánál **késszpénzzel** vagy **bankkártyával** fizethet.

A futárszolgálatnál történő fizetés további feltételeiről a DPD Hungária Kft. szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket Felhasználó megismerhet a szolgáltató online felületén (lentebb részletezve).

10.2. 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.

11. Teljesítési határidő és szállítási feltételek

11.1. Teljesítési és szállítási határidő

11.1.1. A megrendelt terméket Szolgáltató a megrendelés elfogadásáról szóló visszaigazolásban szereplő határidőn belül szállíttatja ki a Felhasználó által a megrendelés során megadott szállítási címre.

11.1.2. Amennyiben a termék raktáron van, legkésőbb a megrendelés beérkezésének napját követő munkanapon kerül átadásra a fuvarozónak, aki legfeljebb 3 munkanapon belül kézbesíti azt.

11.1.3. Amennyiben az áru a megrendelés leadásakor nincs raktáron, a Szolgáltató értesíti a Felhasználót a termék várható kézbesítési idejéről.

11.1.4. 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 beállításáról 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.

11.2. Házhozszállítás

11.2.1. **DPD Hungária Futárpostai, Csomagküldő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Short name: DPD Hungária Kft.

Corporate registration number: 01-09-888141

Tax number: 13034283-2-41

Headquarters: Magyarország, 1134 Budapest, Váci út 33. A épület 2. em.

Postal address: Magyarország, 1134 Budapest, Váci út 33. A épület 2. em.

Telephone: +36 1 501 6200

E-mail: dpd@dpd.hu

Website: <https://www.dpd.com/hu/>

Fuvarozó a feladástól számított legfeljebb 3 munkanapon belül kézbesíti a megrendelt terméket Felhasználó részére. A szállítással kapcsolatos további információkat a DPD Hungária Kft. honlapján elérhető „Általános szerződési feltételek” dokumentum tartalmazza (<https://www.dpd.com/hu/hu/aszf/>).

11.3. A szállítás díja

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

11.4. A termék átvétele

11.4.1. 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 a Felhasználó indok nélkül nem veszi át a

terméket, azzal megszegi a szerződést. A szerződésszegéssel okozott kárt a Szolgáltató követelheti.

Amennyiben Felhasználó az általa megrendelt terméket indok nélkül nem veszi át a szállítás időpontjában – ideértve azt is, mikor Felhasználó a Fuvarozó kézbesítésre irányuló többszöri kísérlete ellenére sem elérhető, így meghíúsul 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 indok nélkül át nem vett termék Szolgáltatóhoz visszaszállításának díja pedig újabb kárként merül fel, így azt Szolgáltató szintén jogosult levonni a visszatérítendő összegből. Amennyiben Felhasználó nem fizette ki előre a termék árát, és a fent írtak szerint, indok nélkül nem veszi át, abban az esetben Szolgáltató követelheti a kiszállítás és visszaszállítás díját, valamint a teljesítésével kapcsolatban felmerült – és előre ismertett – esetleges egyéb költségeket, mint a szerződésszegéssel okozott kár megtérítését.

- 11.4.2. 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 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 elsősorban a Fuvarozót terheli a felelősség, ugyanakkor a Felhasználó felé a termék Felhasználó részére történő átadásának időpontjáig Szolgáltató viseli az ezzel kapcsolatos kockázatot. 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.

12. Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás, 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 vásárlása esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül a Felhasználó 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.

12.2. Kellékszavatosság

- 12.2.1. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint, fogyasztónak minősülő Felhasználó 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. Fogyasztónak minősülő Felhasználó 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 fogyasztónak minősülő Felhasználó 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 kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat.

12.2.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Felhasználó 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 Felhasználónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

12.2.4. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Felhasználónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Felhasználó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

12.2.5. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Felhasználó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

12.2.6. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén 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 Felhasználó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Felhasználótól

nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

- 12.2.7. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén ha a Felhasználó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.
- 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.
- 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. 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 fogyasztónak minősülő Felhasználó kellékszavatossági igénye a szerződés teljesítésétől számított egy év alatt évül el.
- 12.2.11. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelté után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó 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. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét.

12.2.15. 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. Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó – választása szerint – a fentebb írt kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

12.3.2. Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

12.3.3. 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.

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

12.3.5. Felhasználó termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját

termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

12.3.6. 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.

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

12.4. Kötelező 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. Fogyasztónak minősülő Felhasználó 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 Felhasználó vagy a Felhasználó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;

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

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

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

12.5.3. Ha Felhasználó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni Szolgáltató elérhetőségeinek egyikére. Az elállási nyilatkozat bármilyen módon megtehető, akár szóban akár írásban.

Felhasználó 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: POLCZ FOOD Kft.

Postacím: Magyarország, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

E-mail: support@polczfood.com

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

A termék átvételének időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

--

- 12.5.4. Felhasználó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi írásbeli elállási nyilatkozatát, vagy a határidő utolsó napján szóban bejelenti azt. 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 Felhasználó 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 Felhasználót terheli. Az áru visszajuttatása történhet személyesen is, az ügyfélszolgálattal történő előzetes időpont egyeztetés után.
- 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 Felhasználó részére.
- 12.5.8. Felhasználó nem gyakorolhatja elállási jogát:
- olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a Felhasználó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak;

- olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében.

12.6. Az elállás joghatásai

12.6.1. Ha Felhasználó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Felhasználó elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a termék Felhasználóhoz történő fuvarozásának költségét is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Felhasználó 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 Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, és e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Felhasználó nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

12.6.2. Amennyiben több terméket rendelt meg a Felhasználó, és azokat egyszerre vagy külön, de egyösszegű szállítási költség ellenében küldte ki neki a Szolgáltató, és a Felhasználó 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 Felhasználó 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 Felhasználó részére a kiszállítás költségének megtérítéseként.

12.6.3. Felhasználó 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 Felhasználó viseli.

- 12.6.4. Felhasználó 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.Fórumszabályzat és moderálási alapelvek

- 13.1. A webhelyen található terméket a Felhasználó szöveges hozzászólás, valamint csillagok darabszámának bejelölésével pontozás formájában értékelheti.

Hozzászólást bárki beküldhet, Szolgáltató nem vállal felelősséget a közzétett hozzászólások és bejegyzések általa nem felismerhető módon másokat sértő tartalmáért. Szolgáltató nem vállal felelősséget az egyes hozzászólásokban 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 megjelenítés előtt moderálja.

- 13.2. Általános rendelkezések, adatvédelem

Felhasználó hozzászólásai közzétételüket követően a többi felhasználó által láthatók oly módon, hogy általuk az adott hozzászóló neve beazonosítható, az általa hozzászólásában 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 a hozzászólásait nem teheti közzé más személy vagy jogi személy nevében, valamint ezek nem lehetnek törvénybe ütköző, diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő, káros, obszcén vagy vallási, politikai nézetekkel kapcsolatos szövegek, 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, amely

alkalmas lehet a Szolgáltató vagy harmadik személy jogainak és érdekeinek a bármilyen formában történő megsértésére.

Felhasználó nem jogosult hozzászólásaival és az általa hozzászólásban feltöltött nem szöveges tartalmakkal ingatlanok, ingóságok vagy szolgáltatások adásvételére vagy reklám elhelyezésére irányuló tevékenységet folytatni, vagy ilyen tevékenységet elősegíteni.

Felhasználó hozzászólásai tartalmazhatnak a szövegen kívül egyéb tartalmakat (kép, video, hanganyag, stb.) is, valamint az általa megosztott egyéb tartalmak is tartalmazhatnak ilyet. Kép, mozgókép esetén az nem lehet más személy képmása, illetve tartalom fajtától függetlenül a tartalom nem lehet bármi módon törvénybe ütköző, diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő, káros, obszcén, vagy vallási, politikai nézetekkel kapcsolatos, nem sértheti más személy magánéletét, nem sérthet, vagy veszélyeztethet kiskorúakat. Nem tartalmazhat továbbá törvény vagy szerződés által védett tartalmakat, ipari titkokat és szellemi tulajdont sértő, továbbá számítógépes vírusokat terjesztő tartalmakat, illetve olyan tartalmakat, amely alkalmas lehet a Szolgáltató vagy harmadik személy jogainak és érdekeinek a bármilyen formában történő megsértésére.

Felhasználó a magáról adatokat, információkat tartalmazó tartalmak tekintetében jelen feltételek elfogadásával hozzájárul azok oly módon történő közzétételéhez, hogy azok a honlapot használó többi felhasználó számára – tehát nyilvánosan – hozzáférhetőek, láthatók lesznek, és az észlelők által az adott fényképet feltöltő felhasználó neve is beazonosítható, így a Felhasználó személyazonossága is beazonosíthatóvá válhat. Ez azonban a Felhasználó saját felelősségi körébe tartozik, az ezzel kapcsolatos következményekért Szolgáltató nem vonható felelősségre.

13.3. Közzététel

A webhelyen közzétett hozzászólások a webhely minden látogatója számára látható módon jelennek meg.

A hozzászólás elküldésével a Felhasználó lemond arról, hogy a későbbiekben hozzászólásában foglalt tartalmak felhasználására alapozva anyagi vagy más jellegű követelést támasszon.

A hozzászólások tartalmáért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal; azonban, ha az adott hozzászólás saját érdekét vagy mások jogos érdekeit, illetve közérdeket sért, azt indoklás nélkül törölheti.

A Szolgáltató nem győződik meg arról, hogy a véleményt valóban olyan személy adta, aki megvásárolta a terméket.

A Szolgáltató a beérkező értékelések közül nem mindegyiket teszi közzé.

Felhasználó kérheti Adatkezelőtől a hozzászólásának törlését.

A Szolgáltató szponzorált értékeléseket nem jelenít meg a weboldalon.

Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét arra, hogy hozzászólásai elküldése előtt alaposan és körültekintően mérlegelje azt, hogy mit és hogyan fogalmaz meg, elkerülve a saját vagy mások (ideértve a jogi személyeket, szervezeteket is) érdekeinek sérelmét.

Bárki valós személy személyes adatának, a rá vonatkozó ismereteknek az érintett hozzájárulása nélküli közzététele tiltott – és így törlésre kerül –, amennyiben az érintett azokat nem saját maga hozta nyilvánosságra.

A jó ízlést sértő képeket tartalmazó, gyűlöletkeltésre, megfélemlítésre alkalmas hozzászólások, valamint az ilyen témájú weboldalakra mutató linkek szintén tiltottak.

Valós személyt sértő, azt lejárató, illetve olyan, egyértelműen személyhez köthető hozzászólás, amely sértő című vagy tartalmú, nem tehető közzé. Ha egy Felhasználó vagy érintett sérelmezi a róla írt hozzászólást, kérheti annak törlését akkor is, ha az egyébként nem meríti ki a fent tárgyalt feltételeket.

13.4. Moderáció

Szolgáltató a hozzászólásokat előzetesen megvizsgálja és jóváhagyja a közzététel előtt.

Szolgáltató kéri Felhasználótól, hogy ha olyan bejegyzést 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 egyéb módon akadályozza a kulturált információcserét, jelezze azt Szolgáltatónak elektronikus levélben.

A weboldalon megjelenő jogsértő hozzászólásokat a Szolgáltató törölheti, vagy kérésre törli. Ilyen hozzászólások lehetnek, amelyek:

- a Szolgáltató vagy mások jogait vagy érdekeit sértik,
- tartalmuk jogszabályba, vagy jelen feltételekbe ütközik.

Szolgáltató az egyes hozzászólásokat utólag nem szerkeszti, illetve részlegesen sem törli; vagy változatlan formában meghagyja azokat, vagy teljes egészében törli.

A folyamatosság és olvashatóság megőrzése érdekében a jelen szabályzatba ütköző, így törlendő bejegyzésekkel együtt a rájuk adott válaszok is törlésre kerülhetnek.

A Felhasználó külön értesítése nélkül törölhető:

- Jogsértő bejegyzések. Jogsértő minden olyan bejegyzés, amely a közzétételének időpontjában hatályos magyar jogszabályba ütközik, illetve bűncselekményre vagy egyéb jogsértésre történő felhívást, arra való jelentkezést, annak elkövetésébe való beleegyezést vagy az elkövetésben való megegyezést tartalmaz, más vagy mások jogát vagy jogos érdekét sérti.
- Obszcén illetve agresszív, fenyegető hangnemű, valamint kötözködő, rosszindulatú hozzászólások vagy egyéb bejegyzések, ide nem értve a köznyugalmat, közérkölcset nem sértő módon megfogalmazott szakmai kritikát. Az ezzel kapcsolatos mérlegelést Szolgáltató önállóan végzi, Szolgáltató ezzel kapcsolatos döntését Felhasználó köteles tiszteletben tartani és elfogadni. Az itt írt moderálási szabályokba ütköző kifejezések kicsillagozva jelenhetnek meg a hozzászólásokban.
- Egyes Felhasználókat lejárató, illetve egyértelműen velük kapcsolatosan obszcén, bántó, sértő vagy gyalázkodó módon kinyilvánított véleményeket – személyeskedést – tartalmazó hozzászólások és egyéb bejegyzések.
- A kifejezetten e célt szolgáló rovatokon kívüli, szerkesztéssel, moderálással, a szerkesztőkkel vagy a moderátorokkal foglalkozó bejegyzések. Ezekkel a témákkal kapcsolatosan, kérjük, írjon e-mail-t a support@polczfood.com címre.
- Politizálást célzó bejegyzések. Nem számít politizálásnak a szakmai kritika. Az ezzel kapcsolatos mérlegelést Szolgáltató önállóan végzi, Szolgáltató ezzel kapcsolatos döntését Felhasználó köteles tiszteletben tartani és elfogadni.
- A jó ízlést sértő képeket tartalmazó, gyűlöletkeltésre, megfélemlítésre alkalmas, valamint az ilyen témájú weboldalakra mutató linkeket tartalmazó bejegyzések.
- Mindazok a bejegyzések, szándékosan ismételt kérdésfeltevések, melyek a fórumon közzétett felhívás ellenére a fórumon – egy témán belül, vagy különböző témákban – többszörösen szerepelnek. Ebben az esetben Felhasználó valamennyi adott kérdéshez kapcsolódó bejegyzése törlésre kerül. Amennyiben az ismétlés nem szándékos (pl. informatikai hiba okozza), egy bejegyzés meghagyása mellett a többi példány kerül csak törlésre.
- Témáromboló bejegyzések. A téma tartalmi rombolásának számít minden, a kulturált, folyamatos társalgást feltűnően, szándékosan akadályozó és zavaró, vagy témán kívüli hozzászólás.
- A technikai eszközökkel elkövetett rombolást: olyan hivatkozások beillesztését, amelyek a Felhasználó internetelérést biztosító eszközében kárt okozó fájlokra mutatnak; elrontott html-kódokat; Javát; a szándékos elárasztást; automatikusan induló fájlletöltéseket és minden olyan beavatkozást, amely akadályozza a webhely rendeltetésszerű használatát vagy veszélyezteti a felhasználók informatikai eszközeit.

- Az olyan hozzászólásokat és bejegyzéseket, amelyek bizonyíthatóan nem saját szellemi termékeik: mások hozzászólásának ismételtetése, más oldalról származó cikk(részlet) kommentár nélküli bemásolása.
- Ismétlés („flood”): ha nem szándékos (azaz véletlen) az ismétlés, egy bejegyzés meg hagyása mellett a többi példány törlésre kerül. Szándékos ismétlésnek számít, ha valaki az adott hozzászólást egy vagy több hozzászólásban, több alkalommal helyez el.
- Bármelyik hozzászóló valós adatainak közzétételét, kivéve az érintett személy által saját magára vonatkozó adatok nyilvánosságra hozását.
- Törölt hozzászólás - részbeni vagy teljes – visszamásolása, valamint törölt, összevont, áthelyezett témák újraindítása.
- Nyílt, vagy bújtatott reklámot tartalmazó hozzászólások.

Letiltás: a moderátorok a jogsértő, továbbá a jelen szabályzatot súlyosan sértő, a kulturált társalgást szándékosan és/vagy ismétlődően akadályozó Felhasználók jogosultságait korlátozhatják, ezen Felhasználókat a fórumról letilthatják. A tiltás lehet részleges vagy teljes körű, ideiglenes vagy végleges. A leggyakoribb eltiltási tételek: egy hét, egy hónap, végleges – annak függvényében, hogy az adott Felhasználó először sérti meg a jelen fórumszabályzat és moderálási alapelvekben írtakat, vagy visszaesőként.

A tiltási tételek nem kötelezően a fenti sorrendben követik egymást; ha a moderátorok úgy látják jónak, akár azonnal alkalmazhatják a legsúlyosabb következményt is, illetve „átugorhatnak” közbenső tételeket.

Kirívóan durva esetben az adott Felhasználó végleges letiltása mellett az összes – addig közzétett – hozzászólásának törlésére is sor kerülhet.

Minden olyan esetben, amikor valaki valamely, a fórumon már bejegyzett névre hasonlító, megtévesztésre alkalmas néven tesz közzé bejegyzést, vagy próbálja ezt elérni, továbbá, ha valaki történelmi személyek, kortárs közéleti szereplők nevét vagy egyéb (jogokkal védett) neveket, elnevezéseket illetéktelenül használ, a beírások törlése mellett a moderátorok összes egyéb jogosultságát is megvonhatják.

Szolgáltató vagy a moderátorok által törölt hozzászólások visszamásolása, vagy az azokból való idézés szintén a jogosultságok megvonásával jár.

13.5. Szellemi tulajdon

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

13.6. Felelősség

A webhelyen elhelyezett közlések a webhelyet látogató Felhasználókból álló közösség tájékoztatását szolgálják, és semmilyen módon nem kötik a Szolgáltatót. A webhelyen elhelyezett egyetlen közlés sem tekinthető szerződési ajánlatnak vagy szerződési ajánlat elfogadásának, illetve jogi vagy szakmai tanácsadásnak.

A hozzászólásért, bejegyzésért annak írója a felelős, azért Szolgáltatót felelősség nem terheli.

13.7. A cikkekre, a hozzászólásokra és a kapcsolatfelvételre vonatkozó egyéb szabályok

A webhelyen megjelenő, Szolgáltató által közzétett cikkeket a szerzői jog szabályai védik, azokat a webhelyen kívül megosztani, illetve azokból idézni csak a forrás feltüntetésével, az idézés szabályainak megfelelően szabad. A megosztás további feltétele, hogy az a tartalom teljes egészében és változatlan formában való átvételével történjen. A webhelyen megjelent cikkek tartalmáért azok szerzői vállalnak felelősséget.

Mindez azon hozzászólásokra is vonatkozik és alkalmazandó, melyekre a tartalmukra tekintettel e rendelkezések értelmezhetők.

13.8. Ha Felhasználó olyan hozzászólással találkozik, amely megítélése szerint a jelen feltételek szabályait sérti, vagy adatkezelési, esetleg fogyasztóvédelmi szabályokat sért, kérjük, e-mail útján küldjön értesítést a support@polczfood.com címre.

14. Felhasználói értékelések megjelenítése

14.1. A Szolgáltató a részére egyéb módon elküldött, a Felhasználók által írt szöveges vélemények közül egyes értékeléseket anonim módon közzétesz a webhely „RÓLUNK MONDTÁTOK” menüpontja alatt. Továbbá a webhely főoldalán a Facebook, illetve a Google felületeire írt felhasználói vélemények kerülnek közzétételre, melynek során az értékelő Felhasználó teljes neve alatt csillagok darabszámának megjelölésével pontszámos, valamint szöveges értékelése is látható.

- 14.2. Szolgáltató a részére beérkező ilyen értékelések közül nem mindegyiket teszi közzé, de a beérkező összes értékelés valós arányában jelenít meg a webhelyen pozitív és negatív értékeléseket.
- 14.3. A webhelyen közzétett értékelések a webhely minden látogatója számára látható módon jelennek meg.
- 14.4. A Szolgáltató ellenőrzi, hogy az értékelő szerepel-e a megrendelő személyek között. Ilyen módon biztosított, hogy valódi vásárlók értékelései, véleményei jelenhessenek csak meg.
- 14.5. A Szolgáltató szponzorált értékeléseket nem jelenít meg a weboldalon.
- 14.6. Szolgáltató a már közzétett értékeléseket utólag nem szerkeszti, illetve részlegesen sem törli; az értékelések közzététele esetén azokat változatlan formában jeleníti meg a weboldalon.
- 14.7. Felhasználó kérheti a Szolgáltatótól az értékelésének törlését.
- 14.8. A közérdeket, közízlést, illetve másokat sértő, de különösen a törvénybe ütköző, diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő, obszcén, vagy vallási, politikai nézetekkel kapcsolatos, másokat sértő, kiskorúakat sértő vagy veszélyeztető értékeléseket a Szolgáltató nem jeleníti meg a weboldalon.

15. Felelősség kizárása

- 15.1. A Szolgáltatót jogszabály alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Szabadon dönt a Felhasználó megrendelésének elfogadásáról vagy visszautasításáról. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ebből eredő károkért.
- 15.2. 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.

- 15.3. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal olyan közvetlen és közvetett károkért, amelyek a webhely rosszhiszemű felhasználásából vagy az internetszolgáltató elérhetetlenné válásából erednek. Szolgáltató nem vonható felelősségre technikai zavarokért, például elektromos vagy számítógépes hálózati kimaradásért. Tekintettel arra, hogy az internet nyílt, biztonságosnak nem tekinthető hálózat, az elektronikus formában továbbított üzenetek, megrendelések Szolgáltatón kívül eső okból történő megsemmisülése, késedelmes megérkezése, egyéb hibája miatt beálló károk tekintetében Szolgáltatót nem terheli felelősség.
- 15.4. Szolgáltató a webhely felhasználásának lehetőségét bármikor, indokolás nélkül megszüntetheti az egyes Felhasználók számára, vagy az összes Felhasználóra nézve a webhely üzemeltetésének befejezésével. Ez esetben a már érvényesen leadott megrendeléseket és a Felhasználó egyéb kéréseit teljesíti, más esetleges következményekért azonban nem felel.
- 15.5. Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető késedelemért, illetve egyéb problémaért, hibáért, az ezekből adódó károkért való felelősségét kizárja.
- 15.6. 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.

16. Egyéb rendelkezések

- 16.1. 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.

16.2. 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.

17. Adatkezelés, adatvédelem

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

18. Szerződési feltételek módosítása

18.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződési feltételeket bármikor előzetes bejelentés és külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa.

18.2. Az egyes megrendelések alapján létrejövő szerződésekre mindig az adott megrendelés végleges – szerződést létrehozó – visszaigazolásához csatolt szerződési feltételek vonatkoznak.

19. Alkalmazandó jog

19.1. 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 és
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény.

20. Panasz, jogérvényesítés

20.1. Felhasználó 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:

POLCZ FOOD Kft.

Cím: Magyarország, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

Telefonszám: +36 30 655 9795 (angol nyelven)

E-mail cím: support@polczfood.com

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

Amennyiben a Felhasználó 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 Felhasználónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

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

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

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

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

20.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Fogyasztó a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti

szervződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában:

Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerzödésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban. A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei megtalálhatók a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek&pid=1&mid=1> oldalon, valamint itt olvashatók:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: Magyarország, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Postacím: Magyarország, 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefon: +36 1 488 2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Webhely: <https://bekeltet.bkik.hu/>

Ha Fogyasztó magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik, akkor ezen lakóhely vagy tartózkodási hely alapján a következők szerint alakul 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 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.

Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: Magyarország, 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Postacím: Magyarország, 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefon: +36 46 501 090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Webhely: <http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/>

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.

- 20.3. Ha Felhasználó az Európai Unióban él, az interneten vásárolt termékre, szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja

Webhely: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

- 20.4. Felhasználó 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 szerint illetékes vármegyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok> oldalon.

Felhasználó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: Magyarország, 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.

Postacím: Magyarország, 3301 Eger, Pf. 216.

Telefon: +36 36 510 300

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

Webhely: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

20.5. 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 Hatvani Járásbíróságon vagy az Egri Törvényszéken is megindíthatja a pert.

20.6. 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 ügyész, akihez kérelmet nyújthat be, melyben kezdeményezheti, hogy az ügyész fontolja meg képviseleti kereset benyújtását. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat a Főügyészségek látják el, melyek elérhetőségei itt olvashatók: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fogyeszsegek/>

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 fogyasztóvédelemért felelős miniszter honlapján teszi közzé. A feljogosított szervezetek jegyzéke [ide](#) kattintva érhető el.

20.7. 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: Magyarország, 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: Magyarország, 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Webhely: <http://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.

2024. március 4.

POLCZ FOOD Kft.