

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A 18shop.hu szolgáltatásait igénybe vevő Felhasználók részére
Hatályos 2023. március 20. napjától

1. Bevezető

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: "ÁSZF") tartalmazza azokat a feltételeket, amelyek a Takács Miklós EV (a továbbiakban: Szolgáltató) mint Szolgáltató által üzemeltetett <https://18shop.hu> weboldal (a továbbiakban: "Honlap") felhasználó (a továbbiakban: „Felhasználó”) (Takács Miklós EV és az Felhasználó a továbbiakban: „Fél” vagy „Felek”) általi használatára vonatkoznak.

Felhasználó a Honlap használatával elfogadja, magára nézve kötelező érvényűnek tekinti jelen ÁSZF tartalmát. Felhasználó amennyiben nem fogadja el jelen ÁSZF rendelkezéseit, nem jogosult a Honlap használatára.

Jelen ÁSZF nem kerül iktatásra, nem minősül írásba foglalt szerződésnek, magyar nyelvű, ugyanakkor Szolgáltató az esetleges változtatásokat a Felhasználó számára elérhetővé teszi.

2. Szolgáltató tevékenysége

Szolgáltató online marketplace / piactér szolgáltatást üzemeltet, ahol a látogatók a közzétett termékeket megtekinthetik, illetve megvásárolhatják. A termékek forrásai az alábbiak lehetnek:

- Szolgáltató általi saját gyártású termékek
- Szolgáltató által közzétett, viszonteladói partnerkapcsolatból származó termékek
- Szolgáltató által közzétett, dropshipping szolgáltatásból származó termékek

Szolgáltató kizárólag 18 éven felülieknek szánt termékeket értékesít. Ha Ön még nem múlt el 18 éves, kérjük zárja be a weboldalt. Szolgáltató az esetleges félrevezetések miatt felelősségre nem vonható.

3. Szolgáltató elérhetőségei

Cégnév:	Takács Miklós EV
Székhely:	3534 Miskolc, Árpád út 26.
Adószám:	57729686-1-25
Nyilvántartási szám:	56380879
Szerződés nyelve:	magyar
Elektronikus elérhetőség:	18shop@18shop.hu
Telefonos elérhetőség:	+36-20-448-4827

4. Tárhely adatok, üzemeltetés

Tárhely szolgáltató és üzemeltető elérhetőségei:

*Hetzner Online GmbH - Industriestr. 25
91710 Gunzenhausen, Németország
info@hetzner.com*

5. Definíciók

Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - adatok feldolgozását végzi.

Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

Fél/Felek: A Szolgáltató és Felhasználó együttesen.

Felhasználó: Minden olyan Honlap látogató, aki a Honlapon böngészik, a Weblapot használja.

Harmadik személy: Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval

Honlap: A <https://18shop.hudomain> címen elérhető rendszer, beleértve az egyéb aldomain címeken elérhető oldalakat is (pl.: blackfriday.18shop.hu).

Online piactér/marketplace: A Honlap publikus felülete, melynek publikus részeit a Felhasználók bármikor elérhetik.

Kampány: Szolgáltató által végzett terméknépszerűsítés. Lehetséges kampányok: hírlevél, közösségi média (Facebook, Instagram, TikTok), keresőrendszerek (pl.: Google), árösszehasonlító rendszerek (Pl.: Google Shopping). A Kampányokban szerepeltetett termékek meghatározása a Szolgáltató jogköre.

Személyes adat vagy adat: Az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

Szerződés: A Szolgáltató és Felhasználó között létrejött nyilatkozat, melynek részleteit az ÁSZF tartalmazza.

Termék: A Szolgáltató által a Marketplace - en közzétett ajánlat, melyet a Felhasználók megvásárolhatnak.

Felhasználó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a Szolgáltató Szolgáltatásait igénybe veszi.

Vásárlás: Azon Honlapon böngésző Felhasználók által végzett tevékenység, mellyel a Felhasználó egyértelmű szándékát fejezi ki a választott Termék / Termékek megvételét illetően.

Vásárló: Azon Honlapon böngésző Felhasználó, aki Vásárlást hajt végre a Honlapon.

6. Árak

A Weblapon megjelenített árak forintban értendők és tartalmazzák a 27% - os ÁFA – t. Szolgáltató kijelenti, hogy az árakat módosítsa, mely módosítás nem terjed ki a már beérkezett rendelésekre.

7. Honlap használata

7.1. Ajánlatok megtekintése, keresése

7.1.1. Termékkeresés, termékválogatás

A termékek megkeresésére a Honlap több lehetőséget biztosít:

- A fejlécben található kereső segítségével a Felhasználó megfelelő kereső kifejezést megadva listázhatja a számára releváns termékek listáját
- A menüben elérhető kategóriaválasztó segítségével a Felhasználó bizonyos kategóriákon belül navigálva listázhatja az adott kategória termékeit
- A releváns listázott termékeket a Felhasználó tovább szűkítheti a kategóriához rendelt kereső – és szűrési paraméterek segítségével, ilyen pl.: márka, termékjellemző, ár intervallum.

Amennyiben a Felhasználó megtalálta azt a terméket, melyet szeretne megrendelni, ahhoz a terméket a virtuális kosárba kell helyezni a *Kosárba* nyomógomb segítségével.

7.1.2. Termék kosárba helyezése és törlése

A termékeket a Kosárba gomb segítségével lehet a virtuális kosárba helyezni. Kosárból törölni az alábbi módon van lehetősége a Felhasználónak:

- A fejlécben elérhető Kosár funkción keresztül a kosárból törlés ikonra kattintással

7.2. Termékértékelés

A termék adatlapokon lehetőség van Felhasználók számára, hogy a megvásárolt, vagy általuk ismert termékkel kapcsolatban termékértékeléseket küldjenek be. Azon értékelések, melyek valós megrendeléssel párosíthatók, azok mellett jelölve van a tényleges vásárlás ténye.

A termékértékelések írása nem kötelező, célja a terméket vásárlók számára plusz információkat szolgáltatni az adott termékkel kapcsolatban, ezáltal is elősegítve a megfelelő termék kiválasztását.

7.3. Hírlevél

Felhasználónak lehetősége van feliratkozni marketing célú levelek fogadására, mely leveleken keresztül az alábbiakról értesülhet minden feliratkozott Felhasználó:

- Aktuális akciók és promóciós időszakok
- Nyereeményjátékok hirdetése
- Egyéb, hasznos, Felhasználókat érintő piactér információk elérése

- Termékértékelések, terméktesztek olvasása
- Egyéb, promóciós jellegű ajánlatokról értesítés

A hírlevélre való feliratkozás során a következő adatok megadása szükséges:

- Név
- E-mail cím
- Egyértelmű hozzájárulás a marketingcélu levelek fogadására és az adatvédelmi tájékoztató elfogadására

A hírlevélről történő leiratkozás történhet:

- Ügyfélszolgálati elérhetőségen keresztül a tárgyban szereplő e-mail címről küldött leiratkozási kérelmet tartalmazó üzenettel
- A fogadott hírlevél láblécében elérhető *Leiratkozás* linkre kattintással

8. Megrendelések feldolgozása és teljesítése, szerződés létrejötte

8.1. Felhasználó vételi szándékának elküldése

A 6.pont részletesen ismerteti a megrendelés leadásának lépéseit. Egyértelmű vételi szándék akkor jön létre a Vásárló és az Eladó között, ha a Felhasználó a Pénztár oldalon a rendelést a *Megrendelés elküldése* gombra kattintva véglegesíti. Felhasználó tudomásul veszi és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti, hogy a rendelés véglegesítése fizetési kötelezettséget von maga után.

A Felhasználónak a rendelés véglegesítését megelőzően lehetősége van a rendeléshez szükséges vásárlói információk áttekintésére és javítására, esetlegesen hiányzó kötelező adat esetén a rendszer erről figyelmezteti a Felhasználót.

8.2. A megrendelés feldolgozása, szerződés létrejötte

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001.évi CVIII. Törvényben foglaltak irányadóak. Szerződést a Szolgáltató nem iktatja, a szerződés nyelve a magyar.

A Felhasználó az egyértelmű vételi szándékának elküldése után (*Megrendelés elküldése*) egy automatikus rendszerértesítést kap a megadott e-mail címre, mely a rendelési folyamatban megadott adatait és a megrendelt termék információit tartalmazza, ugyanekkor az Eladó számára is kiküldésre kerül egy automatikus rendszerüzenet, mely a megrendelés részleteit tartalmazza.

A vételi szándék még nem minősül Szerződésnek. A Szerződés létrejötte az az időpont, amikor az Eladó a rendelést visszaigazolja saját adminisztrációs felületén keresztül, hogy azt ki tudja szolgálni. A visszaigazolás eredményéről a Szolgáltató automatikus e-mail értesítést küld a Vásárlónak a megadott e-mail címre.

Vásárló a rendelést az Eladói visszaigazolás érkezését megelőzően bármikor kérvényezheti törölni / töröltetheti az Ügyfélszolgálaton keresztül. Az Eladó által visszaigazolt megrendelések csak akkor törölhetők / töröltethetők, ha azt még a Szolgáltató /Eladó nem adta át kézbesítésre és a rendeléssel kapcsolatban még költsége nem keletkezett.

Eladó a rendelést köteles legkésőbb a vételi szándék benyújtását követő 48 órán belül visszaigazolni. Amennyiben a Vásárló a vételi szándék elküldését követő 48 órán belül nem kap értesítést a rendelés visszaigazolásával kapcsolatban, úgy a Vásárló indoklás nélkül elállhat a Szerződéstől, mentesül az ajánlati kötelezettség alól.

A Szolgáltató a megrendelést indokolt esetben visszautasíthatja a következő esetekben, de nem kizárólagosan csak ezen esetekben:

- valótlan, hiányos vásárlói információk esetén
- időközben elfogyott termékek esetén

- érvénytelen / manipulált termékár esetén, mint pl.: 0 Ft, 1 Ft
- jelen ÁSZF bármely pontjának megsértése esetén
- visszaélés esetén
- bűncselekmény esetén
- károkozás esetén
- ha a termék már elkelt és nincs belőle több

Az esetleges hibás megrendelői adatok javítása érdekében a Felhasználók az Ügyfélszolgálattal vehetik fel a kapcsolatot a hiba leggyorsabb javítása érdekében a vételi szándék elküldését követő 2 órán belül.

8.3. A megrendelés teljesítése

8.3.1. Szállítással kapcsolatos információk

A szállítás kizárólag magyarországi címre történik.

A rendelések szállítási költsége a Pénztár oldalon minden esetben jelzésre kerül, még a rendelés véglegesítése előtt. A megrendelések várható szállítási ideje raktáron lévő termékek esetén a futárszolgálat számára való átadást követően 1 – 2 munkanap. A futárszolgálat számára történő átadás ideje raktáron lévő termékek esetén 1 – 3 munkanap.

Amennyiben a szállítási idő előre láthatólag hosszabb időt vesz igénybe, a vásárló számára minden esetben egy tájékoztató e-mail – ben jelezzük. Szolgáltató nem vállal felelősséget a szállítmányozást végző partnercég esetleges késedelmére vonatkozóan.

Szolgáltató a csomagok kézbesítéséhez dropshipping partnere általi logisztikai szolgáltatást vesz igénybe. A csomagok szállítási díja egységesen 1 990 Ft minden 10 000 Ft rendelési végösszeg alatti rendelés esetén. 10 000 Ft – ot meghaladó rendelések esetén Szolgáltató 0 Ft szállítási díjat határoz meg.

A Honlap jellegét tekintve előfordulhat, hogy a készlet szinkronizációk következtében egy – egy terméket még készleten jelez rendszer, de egyéb platformokon való értékesítés miatt a valós készlet eltérhet.

A megrendelés teljesítettnek tekintendő, ha a Vásárló, vagy megbízottja a számára kiszállított megrendelést a megadott szállítási címen átvette.

Vásárló jogosult a futárszolgálattól átvett csomag ellenőrzésére a futár jelenlétében, hogy abban a rendelésnek megfelelő tételek szerepelnek sérülésmentes állapotban. Nem átvett csomag bármilyen sérülése, rongálódás tapasztalása esetén a Vásárló jegyzőkönyv felvételét kérheti.

Vásárló elfogadja, hogy kiemelt kampányidőszakok, ünnepi időszakok esetén a rendelések feldolgozási ideje eltérhet a megszokottól, melynek következtében a szállítási idő is növekedhet. Ilyen esetekben a pontos szállítási időkről az Ügyfélszolgálat tud naprakész információt adni.

Fontos, hogy a postai kézbesítés során a csomagot a Vevő nem köteles átvenni, azt megtagadhatja, ugyanakkor a visszaszállítás költsége és a termék Vevő számára történő kézbesítés díjának költsége ilyenkor egyaránt a Vevőt terhelik, tekintve, hogy nem az elállási szándék bejelentésével kapcsolatosan történt a csomag átvételének megtagadása.

8.3.2. Fizetéssel és számlázással kapcsolatos információk

A Honlap a Pénztár felületén a Vásárlók többféle fizetési mód közül választhatnak, melyek a következők:

- **Utánvétel:** Utánvétes fizetési módot választva a csomagot közvetlen a futárnál lehetséges kifizetni készpénzzel vagy bankkártyával.
- **Előre utalás:** Utalásos fizetési mód esetén a Vásárló a rendelés Eladó általi visszaigazolásokor egy megerősítő e-mail-t kap, mely tartalmazni fogja az utalási információkat. A rendelés feldolgozása kizárólag az utalás beérkezését követően kezdődik el. Amennyiben az átutalás a megadott határidőig nem történik meg az adott rendelés automatikusan törlésre kerül.
- **Bankkártyás fizetés:** A Vásárlóknak lehetősége van online bankkártyás fizetési móddal rendezni a fizetendő végösszeget. Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

A teljesített rendelésről az Eladó elektronikus számlát állít ki, melyet elektronikusan küld meg a Vásárló által megadott e-mail címre a megadott számlázási adatokkal.

9. Elállási - és felmondási jog

9.1. Szolgáltató / Eladó felmondási joga

Bár Szolgáltató törekszik az adatok folyamatosan naprakészen tartására, előfordulhatnak olyan esetek, amikor a Szolgáltató / Eladó élhet a felmondás jogával, ilyen esetek:

- egy termék készletinformációi elavultak és sikeres megrendelés érkezik egy olyan termékre, mely már nincs készleten, illetve nem beszerezhető
- hibás termékáron történő megrendelés rögzítés (jellemzően 1 Ft – os hibás ármeghatározás, vagy a jelen piaci feltételektől kirívóan alacsony ár téves rögzítése miatt)

9.2. Vásárló elállási joga

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a Vásárlót indokolás nélküli elállási jog illeti meg, amit (i) termék adásvételére irányuló szerződés esetén a termék átvételének napjától, (ii) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül gyakorolhat.

Ha a szerződés szolgáltatás nyújtására irányul, és a teljesítés a Vásárló kérésére az elállási határidő előtt megkezdődik, a Vásárlót a fenti 14 napos határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg. Ebben az esetben a Vásárló köteles megtéríteni a Szolgáltató ésszerű költségeit.

A Vásárló elállási- és felmondási jogát (i) a 2. számú mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával, vagy (ii) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja. Az elállási- és felmondási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Vásárló nyilatkozatát a fentiek szerint meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

A Szolgáltató az elállás bejelentésétől számított 14 napon belül köteles visszatéríteni a termék árát és a hozzá kapcsolódó szállítási költséget, ugyanakkor Eladónak visszatartási joga van. E szerint az Eladó a termék árát és a

szállítási költséget visszatarthatja mindaddig, amíg vagy a termék visszaérkezik hozzá vagy a Vásárló kétséget kizáróan tudja bizonyítani például egy feladóvevénnyel, hogy a terméket visszaküldte az Eladó számára. Visszaélésnek minősülő elállás esetén a Szolgáltató mentesül a visszavétel és a vételár visszafizetésének kötelezettsége alól.

Az Eladó a termék teljes árát köteles visszafizetni, kivéve, ha a Vásárló a kipróbálás során a termék tulajdonságainak megvizsgálásához szükséges használatot meghaladta. Ilyenkor értékcsökkenést kell elszámolni.

A visszaszállítás során bekövetkező rongálódásért, csomag elvesztésért a Szolgáltatót / Eladót felelősség nem terheli.

A Vásárló nem gyakorolhatja elállási jogát, amennyiben az egyedi, kimondottan a Vásárló kívánalmainak megfelelően került gyártásra. Ebben az esetben a Vásárló a terméket nem jogosult visszaküldeni, és Szolgáltató nem köteles a vételár visszafizetésére.

Vásárló felmondási jogával úgy élhet, hogy az elállásra / felmondásra vonatkozó nyilatkozatot (2. számú melléklet) kitöltve, vagy erre irányuló egyértelmű szándékát elektronikusan eljuttatja az Eladó részére.

A Vásárló nem gyakorolhatja elállási- és felmondási jogát:

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha az Eladó a teljesítést a Vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vevő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vevő személyére szabtak
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével
- nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében
- lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki

A 18shop.hu webáruházban vásárolt azon termékek nem küldhetők vissza, azaz nem vonatkozik rájuk az elállási jog, ha a zárt csomagolás bármilyen módon sérült, vagy a rendeltetésszerű használat megkezdődött, ugyanis a termék higiéniai, egészségügyi sértetlensége ilyen esetekben már nem garantálható. Jellemzően ilyen termékek a szexuális segédeszközök, krémek, stb...

10. Termékvisszaküldéssel kapcsolatos tudnivalók

Amennyiben a Vásárló eláll a Szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni az Eladó által meghatározott címre. A visszaküldés kizárólag postai úton történik a termék forgalmazója felé, hacsak nem erről másképp rendelkezik.

A Vásárló kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli. A Vásárló csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetén az Eladó mindaddig visszatarthatja az összeget, amíg a Vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Fontos, hogy a postai kézbesítés során a csomagot a Vevő nem köteles átvenni, azt megtagadhatja, ugyanakkor a visszaszállítás költsége és a termék Vevő számára történő kézbesítés díjának költsége ilyenkor egyaránt a Vevőt terhelik, tekintve, hogy nem az elállási feltételeknek megfelelő ügymenet alapján történt a termékvisszaküldés.

11. Visszatérítéssel kapcsolatos tudnivalók

Ha a Vásárló a fenti szabályoknak megfelelően eláll a szerződéstől, az Eladó haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Ettől az Eladó bizonyos esetekben eltérhet.

Az Eladó a Vásárlónak visszajáró összeget a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Ha a Vásárló kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Termék visszaküldési cím: 3534 Miskolc, Árpád út 26.

A termék(ek)et a fenti címre szükséges visszaküldeni. Fontos, hogy a visszaküldés díja minden esetben a Vásárlót terheli. Kérjük ne küldjön vissza csomagot utánvéttel, ugyanis az ilyen visszaküldött csomagok automatikusan elutasításra kerülnek és mennek vissza a feladó címére.

A visszaküldési nyilatkozat a 18shop@18shop.hu ügyfélszolgálati e – mail címre küldhető.

12. Hibás teljesítés szabályai

12.1. Kellékszavatosság

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

Vásárló az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató / Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
- Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Eladó költségére Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.
- Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

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

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

12.2. Termékszavatosság

Ingó dolog (termék) hibája esetén Vásárló – választása szerint – az 11.1 pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termékgyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát a Vásárló elveszti.

Vásárló termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Vásárlónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet.

Vásárló termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

12.3. Jótállás

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló Korm. rendelet alapján egy termék jótállásra köteles.

A Szolgáltató / Eladó jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállási igény a jótállási jegy bemutatásával érvényesíthető. A jótállás időtartama a termék vételárának függvénye:

Vételár	Kötelező jótállás
10 000 Ft – 100 000 Ft	1 év
100 001 Ft – 250 000 Ft	2 év
250 000 Ft felett	3 év

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Vásárló részére való átadását követően lépett fel a következő okok miatt:

- nem szakszerű, előírt üzembe helyezés
- nem rendeltetésnek megfelelő használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása
- helytelen tárolás, kezelés, rongálás, szándékos károkozás
- elemi kár, természeti csapás

Vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Vásárlót jótállásból fakadó jogok az 11.1. és a 11.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

13. Panaszkezelés

13.1. Szóbeli (telefonos) panasz

A szóbeli panaszt Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb az érdemi válasszal (a beérkezését követően harminc napon belül a Szolgáltató köteles írásban érdemben megválaszolni és közölni) egyidejűleg megküld. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

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

13.2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre kötelező bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Vásárlót írásban tájékoztatni arról, hogy (i) panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá (ii) az illetékes hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét, és (iii) a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az írásbeliség követelményének levél, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

14. Vitarendezés

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a területileg illetékes járási hivatalok, mint elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság, rendelkeznek hatáskörrel:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

A Vásárló fogyasztói jogvita esetén jogosult békéltető testülethez fordulni. Az eljárásra a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe:

*Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99
Telefonszáma: (1) 488-2131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu*

Az illetékes békéltető testületek listája:

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

A fogyasztói jogvita a békéltető eljárás megghiúsulása vagy annak igénybe nem vétele esetén polgári eljárás keretében, bíróság előtt rendezhető, amelyre a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.

15. Titoktartás, adatbiztonság, adatvédelem

15.1. Titoktartási kötelezettség

Felek jelen ÁSZF szerint vállalják, hogy a megismert, Felekkel összefüggésbe hozható nem nyilvános információt, adatot üzleti titokként kezelik, azt harmadik személynek nem teszik elérhetővé, hacsak arról írásos engedéllyel nem rendelkeznek, vagy arról a hatályos magyar jogszabályok nem rendelkeznek (pl.: számviteli törvény). Az üzleti titoktartás érvényes a szerződés időtartama alatt és annak megszűnését követően is időbeli korlátozás nélkül. A titoktartás kötelező érvényűnek tekinthető a Felekkel kapcsolatban állókra is, mint pl.: munkavállalók, alkalmi munkavállalók.

15.2. Adatbiztonság

Szolgáltató vállalja, hogy minden szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy az adatok jogosulatlan hozzáférését, elvesztését, törlését, manipulálását megakadályozza. Szolgáltató kijelenti, hogy az adatvesztés elkerülése érdekében napi szintű, automatikus biztonsági mentést végez, mely 7 napra visszamenőleg a Szolgáltató számára elérhető. Szolgáltató bár mindent megtesz adatainak biztonságban tartása érdekében, az esetlegesen bekövetkező adatvesztés esetén Feleket anyagi kártérítés nem terheli, ugyanakkor mindent meg kell tenniük a bekövetkező adatvesztés helyreállítása érdekében.

15.3. Adatvédelem

Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a hozzá beérkező Vásárlások által beérkezett rendelési adatok tekintetében adatkezelőnek minősül. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a hatályos magyar jogszabályoknak, illetve a GDPR rendeletnek megfelelően a személyes adatok kezelése a Felhasználók felé biztosított legyen. További adatvédelmi kérdésekben a Szolgáltató által közzétett Adatvédelmi Nyilatkozat irányadó, mely a következő címen érhető el: <https://18shop.hu/adatvedelmi-tajekoztato>

16. Vis maior

E fogalom alatt értendő minden olyan ok, eset, körülmény, amely előre nem látható, nem ellenőrizhető, és/vagy olyan, a Honlapot érintő, de tőle független ok, amelynek felmerülése lehetetlenné teszi a Honlap számára a jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezettségek teljesítését. A Felek egyike sem vonható felelősségre a szerződéses kötelezettségek nem teljesítéséért abban az esetben, amennyiben azt részben vagy egészben Vis Maior eredményezi. Amennyiben a Vis Maior annak felmerülésétől számított 15 (tizenöt) napon belül nem szűnik meg, bármely Fél – a másik Fél egyidejű értesítése mellett – megszüntetheti a Szerződést, anélkül, hogy a másik fél kártérítési igénnyel léphetne fel.

17. Szerzői, szellemi jogok

A Honlapon fellelhető minden tartalmi elem, ideértve a megjelenített kép, - videó, - és hanganyagok, leírások, logók, alkalmazott módszerek, forráskód, dokumentumok a Szolgáltató tulajdonát képezik, azok felhasználása a Szolgáltató előzetes írásos engedélye nélkül nem engedélyezett. Kivételet képeznek ez alól az Felhasználó által átadott tartalmi elemek (kép, - videó, - és hanganyagok, leírások, logók), mely az Eladó tulajdonát képezi, Szolgáltató arra felhasználási jogot szerzett.

Felhasználó jelen ÁSZF elfogadásával egyértelműen kifejezi, hogy bármilyen jogsértő tevékenység büntetőjogi eljárást vonhat maga után.

18. Záró rendelkezések

A Szolgáltató fenntartja a jogot a jelen Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására, melyet a Weboldalon is közzétesz, ugyanakkor nem köteles erről írásos tájékoztatót küldeni az Ügyfelek számára.

1. számú melléklet

Elállási/Felmondási tájékoztató

Elállási/Felmondási jog

Vásárló 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Vásárló jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Ha Vásárló elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni elektronikus úton küldött levél útján az alábbi e-mail címre: *18shop@18shop.hu*, a forgalmazó e-mail címére, vagy a Honlap erre a célra szolgáló funkcióján keresztül.

Ebből a célból Vásárló felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is (*2. számú melléklet*).

Vásárló határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Vásárló eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Vásárló elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítésre kerül a Vásárló által teljesített valamennyi ellenszolgáltatás, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, melyek amiatt merültek fel, hogy Vásárló a felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) Ugyanakkor a termék visszaküldésének teljes költsége a Vásárlót terheli.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési mód kerül alkalmazásra, kivéve, ha Vásárló más fizetési mód igénybeviteléhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Vásárlót semmilyen többletköltség nem terheli.

A visszatérítést Szolgáltató / Eladó mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kerül hozzá a termék, vagy Vásárló nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

2. számú melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozat

Címzett:

Alulírott _____ kijelentem, hogy a(z) _____ azonosítójú megrendésemre gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A Vásárló neve:[*]

A Vásárlócíme:[*]

A Vásárló aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt: