

Törvényes **webáruház**  
ÜZEMELTETÉS



# Kerülje el a fogyasztóvédelmi bírságot

*- Második kiadás – 2010. április*

**Hasznos információk a webáruházak törvényi  
szabályozásainak betartásához**

## Tisztelt Webáruház Tulajdonos!

Örülünk, hogy felkeltette érdeklődését tájékoztató anyagunk. Bízunk benne, hogy segítségére lesznek az információink.

Amennyiben kérdése van a témával vagy az anyaggal kapcsolatban, forduljon hozzánk bizalommal, szóljon hozzá a blogunkhoz, igyekszünk **segíteni** Önnek (<http://torvenyeswebaruhaz.com/blog>).

Hogy mindezt **miért** tesszük? Sajnálatos módon a közelmúltban mi is belefutottunk egy fogyasztóvédelmi ellenőrzésbe, és bizony az apró figyelmetlenségünknek köszönhetően **meglepő pénzbírsággal** sújtottak minket.

**Nem volt figyelmeztetés, felszólítás a hibák javítására**, rögtön a legrosszabb jött.

Az információ gyűjtés folyamán szinte mindegyik hivatalnál falnak ütköztünk, és mindenki a másikra mutogatott. Senki nem tudott konkrét választ adni, sem pedig hivatalos írásos állásfoglalást, amely alapján elkészített általános szerződési feltételeket elfogadnak egy ellenőrzés alkalmával.

Szeretnénk a webáruház tulajdonosokat **összefogni**, segíteni ebben a formában, továbbá egy közösséget alkotva **információt cserélni és megosztani a tapasztalatokat** legyen szó konkurens, vagy éppen teljesen más témakörben kereskedő áruház tulajdonosról.

## Felhasználási információk

Jelen dokumentum a KontorNET Bt. szellemi tulajdonát képezi. Amennyiben szeretné saját oldalán, vagy ismerősei körében népszerűsíteni, továbbítani az információkat, kérjük, az alábbi formában hivatkozzon a dokumentumra, a forrás megjelölésével.

Forrás: Törvényes Webáruház

Webcím: <http://torvenyeswebaruhaz.com>

A dokumentumban található sablon szabadon felhasználható, és alkalmazható, azonban ellenérték nem kérhető érte ajánlás alkalmával. A felhasználását megelőzően kérje ki jogi képviselője szakvéleményét, és módosítsa vállalkozásához, illetve kínálatához megfelelően a tartalmakat. A készítők nem vállalnak felelősséget a leírtakért, jelen dokumentum kizárólag iránymutatásként került publikálásra.

**Üdvözlettel:**

*a TorvenyesWebaruhaz.com csapata*

## Tájékoztatás egy törvényesen működő webáruház szükségleteiről

A hatóságok próbavásárlások során ellenőrzik, hogy eleget tesz-e az adott webáruház a tájékoztatási kötelezettségeinek, továbbá panasz esetén, a törvényben előírtak szerint járnak-e el.

Szintén ellenőrzik, hogy a webáruház rendszer, amelyet használ, megfelel-e a törvényi előírásoknak működési szempontból.

Biztosak vagyunk benne, hogy az Ön számára is fontos ez az értékesítési csatorna, továbbá szeretné **elkerülni, hogy bírságot kelljen fizetnie.**

**Néhány hasznos információ, illetve adat, amelyeket ismernie kell a webáruház tulajdonosnak, továbbá közölnie kell a vásárlókkal:**

### Üzemeltetői adatok:

- Cégszerű elnevezés
- Adószám
- Cégjegyzékszám, **kibocsátó cégbíróság megnevezése** (vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány szám, kibocsátó okmányiroda megnevezése)
- Elektronikus elérhetősége (például e-mail cím)
- Telefonszám
- Engedélyhez kötött termék, vagy szolgáltatás értékesítése esetén annak meglétének igazolása, nyilvántartási szám feltüntetése

### További megjelenítendő információk:

- A kapcsolattartó személy neve

- A szerződés nyelve (még akkor is, ha csak magyar)
- A megkötött szerződés írásban kötöttnek minősül-e, iktatják-e, illetve az a későbbiekben visszakereshető-e?
- A szerződés utal-e valamely magatartási kódexre, ha nem akkor is közölni kell a vásárlóval

### **További tájékoztatási kötelezettségek:**

- Termékkínálat meghatározása, milyen termékeket / szolgáltatásokat kínál a webáruház
- Rendelési információk, amelyben ismertetésre kerül, hogy a vásárlás regisztrációhoz kötött-e vagy sem, továbbá mikor történik a megrendelések feldolgozása, visszaigazolása, teljesítése. Praktikus tájékoztatni a vásárlót, hogy a megjelenített termék képek illusztrációként szerepelnek, és eltérhetnek a valóságtól
- Rendelés menetének ismertetése, milyen lépéseket kell tennie a vásárlónak a termékek megrendeléséhez
- Hibásan leadott, vagy teljesített megrendelések alkalmával szükséges teendők, korrigálási lehetőségek
- A megrendelt termék / szolgáltatás kifizetésének, lehetőségeinek ismertetése
- Házhoz szállítás díja, információk a kézbesítésről, csomagolásról
- Garanciális feltételek, teendők ismertetése a megrendelt készülék meghibásodása esetén
- **Elállás jogának ismertetése a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről szóló törvény alapján.** Praktikus lehet a törvény teljes egészében történő elérhetővé tétele, továbbá a vásárlónak **hétköznapi nyelven megfogalmazva is** megjeleníteni a törvény tartalmát.
- Elállás jogának gyakorlásának a menetének ismertetése (milyen formában kell jeleznie a vásárlónak az elállási szándékát)

- Adatkezelési információk, melyben tájékoztatva van a webáruház felhasználója, és vásárlója az adatainak kezelésének módjáról, tárolásának időtartamáról, továbbá az adatok törlésének lehetőségéről

### **Egyéb rendelkezések, információk, amelyeket jó, ha tud:**

Az üzemeltetői adatok mindegyikének megadása kötelező. A hatóságok **kiemelt figyelmet szentelnek az adószám, és a cégjegyzék szám megjelenítésének megtörténte is** (csak úgy, mint a fentiekben ismertetett összes információ megjelenítésére)!

A teljes általános szerződés feltételek dokumentumot letölthetővé kell tenni a vásárló számára, továbbá tartalmaznia kell a visszaigazoló levélnek melyet elektronikus formában küld a webáruház rendszer a vásárló részére.

**Az elállási jog ismertetésének hiányában a vásárló tudomására jutásától számított 30 nappal kitolódik a 8 munkanapos (nem nap, munkanap!) elállási jog!** Az elállási jog nem köthető kitételekhez, csak úgy, mint a gyakorlásának feltételei sem. Például: nem kötelezhető a vásárló, hogy kizárólag a webáruház tulajdonos által biztosított nyomtatványon jelezze elállási szándékát!

**A kiküldött csomagnak minden esetben tartalmaznia kell az elállás jogának ismertetését, annak gyakorlásának menetét nyomtatott formában!**

Az elállási joggal élő vásárlónak kötelessége saját költségén visszajuttatni a terméket a webáruház üzemeltetőjének. **Fontos!** A vásárló nem kötelezheti az eladót a szállítási díj kifizetésére, ez minden esetben a vásárlót terheli!

**A vásárlót nem terheli semmilyen más költség, a termék visszaszállításának díján kívül, azonban kötelezhető a nem rendeltetésszerű használatból eredő kár megtérítésére!**

Mint webáruház üzemeltetőnek **30 nap** áll rendelkezésére, hogy **visszatérítse** a vásárló számára a teljes vételárat, amennyiben élni kíván az elállási jogával a vásárló, és visszajuttatta a megrendelt terméket.

A vételár visszatérítés lehetséges módjait a vásárlóval egyeztesse minden esetben (banki átutalás, postai úton stb..)!

A webáruház tulajdonos köteles visszatéríteni a termék árán felül **a termék kiszállításának költségét is a vásárló részére**, amennyiben a termék vételárát szállítási díjjal **terhelte**.

A vásárló kibonthatja, sőt ki is próbálhatja a megrendelt terméket, és ezt követően is élhet az elállási jogával (természetesen csak **8 munkanapon belül!**)

A webáruház tulajdonos **nem követelheti, hogy bontatlan állapotában küldje vissza** a megrendelt terméket a vásárló, csak úgy, mint **azt sem**, hogy az **eredeti számlával együtt**, azonban **követelheti az összes tartozék illetve a garancia levél meglétét**.

## **Bizonyos esetekben nem illeti meg az elállás joga a vásárlót:**

- Teljesen egyedi, kifejezetten a vásárló kérésére készített termék esetén. (pl.: ajándéktárgyak, a vásárló által biztosított fotókkal ellátva stb..)
- Előre meghatározott időpontra szóló hotelszoba, vagy szálláshely foglalás esetén
- Repülőjegy foglalás, gépkocsi kölcsönzés, koncertjegy vagy belépő vásárlása esetén
- Gyorsan romló élelmiszerek vásárlása esetén
- Higiéniai termékek, étrend kiegészítők, vitaminok, szexuális segédeszközök, kellékek, kozmetikumok esetén amennyiben már

kibontásra került a termék! **Ha bontatlan, élhet a vásárló az elállási jogával!**

Egyéb termékeknél **kibontás után is élhet a vásárló az elállási joggal (8 munkanapon belül)!** További részletek a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről 5§ olvashatóak.

**Gyakran felmerülő és visszatérő kérdés, hogy kell-e valamilyen vállalkozási forma, számlaképesség egy webáruház nyitásához, üzemeltetéséhez?**

Igen szükséges, és célszerű kikérni könyvelője, jogi képviselője tanácsát, állásfoglalását amennyiben webáruház nyitásán gondolkodik, legyen tisztában kötelezettségeivel, a vállalkozás elindításának menetével. Az interneten történő kereskedelem nem mentesíti a számlaadás, adófizetés és egyéb a vállalkozáshoz kapcsolódó kötelezettségek alól!

**Webáruház nyitásához szükséges dokumentumok, engedélyek, információk**

- Valamely gazdálkodási forma megléte (egyéni vállalkozás, betéti társaság, korlátolt felelősségű társaság, stb..)
- Termék, vagy szolgáltatás értékesítéshez szükséges tevékenységi kör, vagy körök megléte
- „4791 - Csomagküldő, internetes kiskereskedelem” tevékenységi kör megléte.
- **Speciális termék esetén az értékesítéshez szükséges külön szakhatósági engedély megléte.**
- 2007. március 31-től **nincs szükség** a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatalnál nyilvántartásba vételre.
- 2008. március 31-től **csomagküldő kereskedelem esetén nincs szükség üzlet, sem pedig vevőszolgálati helyiség fenntartására!**

Fontos, hogy ettől csak abban az esetben lehet eltekinteni, ha vásárlónak nem személyesen kell átvennie a megrendelt terméket.

- A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 2009 júniusában módosított és 2009. október 1-jétől hatályos 3. § (1) bekezdése szerint köteles a webáruház tulajdonos kereskedelmi tevékenységét **bejelenteni a székhelye szerinti jegyzőnél** (Budapesten a kerületi önkormányzat jegyzőjénél). A bejelentés illetékköteles!

### **Megjegyzés:**

Az **Adatvédelmi Biztos** irodájához egy korábbi megkeresésünkre küldött állásfoglalásában arra a kérdésünkre, hogy webáruház tulajdonosoknak szükséges-e az adatvédelmi nyilvántartási szám igénylése, az alábbi választ kaptuk: *„Webáruház üzemeltetését **az adatvédelmi nyilvántartásba nem kell bejelenteni**, ha az ahhoz kapcsolódó adatkezelés során gyűjtött személy adatokat „csak” a szolgáltatás (adásvétel) teljesítéséhez (pl. postázás, számlázás) használják fel. Az adásvételhez szükségszerűen nem kapcsolódó adatkezelést (pl. adatok tárolása reklámanyag továbbítása céljából), illetve **az egyéb célú adatkezelést azonban az adatvédelmi nyilvántartásba be kell jelenteni.**”*

Mivel költségvonzata nincsen, mindezek ellenére célszerű megigényelni a nyilvántartási számot.

**Részletek, és útmutatók az alábbi címe találhatóak:**

<http://abiweb.obh.hu/abi/index.php?menu=aventa/adatlap1>

**Webáruházban megjelenített termékekkel kapcsolatos információ követelmények, melyeket meg kell jelenítenie**

- Termék neve
- Termék ismertetője magyar nyelven
- Jó minőségű termék fotó

- Áru, vagy szolgáltatás ellenértékének meghatározása, kiskereskedelmi felhasználók részére minden esetben a bruttó, áfával terhelt árral, az egységárra vonatkozó szabályozás betartása mellett.
- Akciós ár megjelenítése esetén, az akció időtartamának megjelölésével

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *a termékismertető megjelenítése alól nem mentesíti az áruház tulajdonost, hogy a nagykereskedelmi partner még nem biztosította Magyar nyelven. A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló rendeletet az alábbi címen ismerheti meg:*

[http://www.nfh.hu/data/cms24806/4\\_2009\\_nfgm\\_szmh\\_rendelet.pdf](http://www.nfh.hu/data/cms24806/4_2009_nfgm_szmh_rendelet.pdf)

*Az akció időtartamának meghatározására nem elegendő „a készlet erejéig” megjelölés!*

## Segédletek

Az alábbi címeken letölthetőek a blogunk egyik kommentelője által közzétett segédletek, **melyek alapján az Ő esetében történt az ellenőrzés:**

<http://torvenyeswebaruhaz.com/uploads/shop/torvenyeswebaruhaz.com/fajltar/5910.jpg>

<http://torvenyeswebaruhaz.com/uploads/shop/torvenyeswebaruhaz.com/fajltar/5911.jpg>

## Megjegyzések az általunk nyújtott Általános Szerződési és Felhasználási feltételek sablonhoz

Az alábbiakban olvasható Általános Szerződési feltételek mintadokumentum iránymutatást, és tájékoztatást ad arról, hogy melyek azok az adatok és információk, amelyeket a törvényi előírás szerint **köteles megjeleníteni**, ezzel tájékoztatva látogatóit, illetve vásárlóit.

Fontos, hogy **kizárólag iránymutatásként szolgálnak az alábbi sorok**, minden esetben kérje ki jogi képviselője, könyvelője, vagy az illetékes Fogyasztóvédelmi Hivatal tanácsát. Tapasztalataink, és az eddigi visszajelzések alapján az illetékes hivatalok segítőkészen válaszolnak, illetve tájékoztatást adnak a felmerülő kérdésekkel kapcsolatosan.

Amennyiben kérdése van, **blogunkban közösséget alkotva a webáruház tulajdonosokkal, igyekszünk iránymutató választ adni kérdéseire**, illetve megosztani tapasztalatainkat (<http://torvenyeswebaruhaz.com/blog>).

Mielőtt részben, vagy teljes egészben alkalmazná a jelen dokumentumban leírtakat, **minden pontot részletesen olvasson el**, ha szükséges egészítse ki, vagy fogalmazza át az Ön vállalkozásának igényeihez, webáruház rendszerének működési folyamatának megfelelően!

A kiemelt, „Megjegyzés a webáruház tulajdonosoknak” sorokban információt közlünk arról, hogy milyen módosítások elvégzése válhat szükségessé az adott pontnál.

**Fontos figyelmeztetés:** az alábbiakban olvasható dokumentumban szereplő pontokért **felelősséget nem vállalunk**, kizárólag **iránymutatásként** közöljük. Nem megfelelő tájékoztatásból adódó bármely hatóság által **kirótt büntetésért felelősséget nem vállalunk!**

**Minden esetben kérje ki jogi képviselője tanácsát!**

## **Általános Szerződési és Felhasználási feltételek**

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni Webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra,

kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal.

A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

**A szerződés lényeges tulajdonságai az alábbiak szerint határozhatóak meg:**

- Üzemeltetői adatok ismertetése
- Megvásárolható termékek, szolgáltatások körének bemutatása
- A kínált termékek kategória besorolása
- Rendelési információk ismertetése
- A megrendelések feldolgozásával kapcsolatos információk
- Rendelés lépéseinek bemutatása
- A megrendelt termék / házhoz szállítás díjának fizetésének ismertetése
- Házhoz szállítással kapcsolatos információk, tudnivalók bemutatása
- Házhoz szállítás díjszabásáról szóló tájékoztató ismertetése
- Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatosan
- Jótállási, garanciális információk, tudnivalók
- Az elállási jog ismertetése
- Elállási jog gyakorlásának menetéről szóló tájékoztató
- Adatkezelési információk

**Üzemeltetői adatok**

Cégnév:

Székhely:

Adószám:

Cégjegyzék szám:

Kibocsájtó cégbíróság, okmányiroda:

Szerződés nyelve: Magyar

Elektronikus elérhetőség:

Telefonos elérhetőség:

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *a fenti adatok mindegyikének megadása kötelező! Elektronikus elérhetőségként adjon meg e-mail címet, és egyéb online kapcsolat felvételi lehetőséget. Amennyiben a szerződés iktatásra kerül, és utal valamely magatartási kódexre, annak megfelelően módosítsa ezen sorokat.*

#### **Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre**

A megjelenített termékek kizárólag on-line, házhoz szállítással rendelhetőek meg.

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *amennyiben van mód személyes átvételre, ismertesse annak lehetőségét, továbbá határozza meg kínálatát 1-2 mondatban. Fontos, hogy amennyiben Ügyfélszolgálati irodát tart fenn, arra vonatkozó külön jogszabályok betartására ügyeljen!*

#### **A kínált termékek az alábbiak szerint kategorizálhatóak:**

- **kategória besorolások felsorolása**

A termékekre vonatkozóan megjelenített árak tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem minden esetben tartalmazzák a házhozállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra!

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** ármegjelenítési módtól függően jelezze vásárlóinak, hogy a termékekre vonatkozóan milyen árat jelenít meg a webáruházban. (bruttó, vagy nettó. A törvényi szabályozás értelmében kiskereskedelmi vásárlók részére a bruttó áfával terhelt árat kell megjeleníteni!). Igaz nagyon ritka, de ha külön csomagolási díjat számol fel, ismertesse annak díjszabását. Végfelhasználók számára minden esetben a bruttó árat jelenítse meg, jelezze, hogy a termék bruttó ára hány % áfát tartalmaz!

### **Rendelési információk**

A vásárlás regisztráció nélkül is lehetséges, amennyiben szeretné legközelebbi vásárlás alkalmával mindössze a kosár tartalmát összeállítani, praktikus lehet a regisztráció elvégzése.

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** webáruház rendszertől függően, amennyiben biztosított a választási lehetőség jelezze vásárlóinak! Amennyiben telefonon történő rendelés leadási lehetőséget is kínál, a távollevők között kötött szerződésekről szóló szabályozás értelmében tájékoztatni kell a megrendelőt a szállító cég adatairól, továbbá az elállási jogról, illetve arról, hogy a megrendelés leadásával szerződés köttetik az eladó, és a megrendelő között.

### **A megrendelések feldolgozása**

A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik ..... óráig.  
A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség

a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.

Ügyfélszolgálatunk minden esetben telefonon visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését. Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított ..... munkanapon belül. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Cégünk nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor! A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére.

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *visszaigazolási módszerektől függően módosítsa a fentieket! Célszerű még a leg minimálisabb értékű megrendelést is telefonon visszaigazolni, egyeztetni a megrendelővel, kiemelt figyelmet szentelve a szállítási és számlázási adatok egyeztetésére.*

## **Rendelés menete**

1. A megvásárolni kívánt terméket helyezze a kosárba
2. Amennyiben szeretne további terméket kosárba helyezni, válassza a „vásárlás folytatása” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrizze a megvásárolni kívánt termék darabszámát. Az „törlés” gombra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség megadását követően automatikusan frissül a kosár tartalma, ha ez nem történne meg válassza a

„kosár frissítése” gombot.

3. Szállítási/fizetési mód kiválasztása.

4. Megrendelés

5. Szállítási / Számlázási illetve a belépési adatok megadása /Amennyiben már regisztrálta magát akkor be tud lépni. A megrendelés elküldéséhez nem szükséges regisztráció!/\*

6. Az adatok megadását követően a " Megrendelés" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével. (PI: a készülék, vagy termék színét illetően)

7. E-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap.

8. A beérkezett megrendelését telefonon minden esetben visszaigazoljuk, illetve egyeztetjük az adatokat!

\*A megrendelés elküldése regisztráció nélkül is lehetséges! Amennyiben regisztrálni szeretne, a jövőben regisztrált felhasználóként be tud lépni és azonnal el tudja küldeni megrendelését a szállítási és számlázási adatok megadása nélkül! Fontos, ügyeljen az adatok pontosságára, hiszen a megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. A regisztrációt egyszer kell végrehajtania, későbbi vásárlások alkalmával ezt a lépést már nem kell elvégeznie.

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *webáruház rendszertől függően határozza meg, hogy milyen lépéseket kell tennie a vásárlónak, hogy el tudjon végezni egy megrendelést! Módosítsa az Ön webáruház rendszerének megfelelően a fentieket, tájékoztassa a vásárlót esetleges adatbeviteli hibák technikai módosításának, jelzésének lehetőségéről! Külön hívja fel a megrendelő figyelmét a telefonszám, és az e-mail cím pontos megadására, ezek hiányában meghiúsulhat a kapcsolatfelvétel,*

*és a megrendelés teljesítése. Tájékoztassa a vásárlót, hogy az e-mail-ben történő visszaigazolás kézbesítésének hiányát okozhatja a rosszul megadott e-mail cím, vagy a postafiókjához tartozó tárhely telítettsége. Az e-mail-ben történő visszaigazolás 48 órán belül meg kell, hogy történjen, ez a webáruház rendszerek többségénél automatikusan megtörténik a megrendelés rögzítését követően.*

### **A megrendelt termék / házhoz szállítás díjának fizetésének módja**

A megrendelt terméket a csomag átvételekor a futárnak kell kifizetni. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz.

A számla és a garancia levelet a csomag tartalmazza. Kérjük a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot. **Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!**

Biztosítunk lehetőséget a csomag értékének előre történő kiegyenlítésére, ebben az esetben a házhoz szállítás díja kedvezőbb.

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *ismertesse, hogy milyen fizetési lehetőségeket kínál vásárlóinak. A legismertebb és elfogadott fizetési mód, az utánvétel, melynél a vásárló a termék átvételekor a futárnak fizeti ki a termék vételárát. A vételárát a futárszolgálat a szerződésben rögzített idő intervallumokban utalja át a megadott bankszámla számra a kereskedő részére.*

### **Házhoz szállítás, információk**

Webáruházunk megrendeléseit a ..... teljesíti. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban. Amennyiben ebben időszokban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni. A futárszolgálat kétszeri kézbesítést kísérel meg, az át nem vett csomagok szállítási költségét a megrendelőre terheljük!

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *módosítsa az Ön szállítási partnerének kézbesítési rendszere alapján!*

### **Házhoz szállítás díjszabása**

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *szállítási díjtételek meghatározása szükséges a rendelési érték, vagy súly alapján történő kalkulációk szerint. Szállítási díj elengedése, vagy átvállalása esetén pontosan ismertetni kell azt az összeget, amelytől nem terheli a vásárlót ez a tétel! Az egyes szállítási díjak ismertetésére **nem megfelelő** egy hivatkozás melyre kattintva a vásárló egy másik oldalon megtekintheti a díjszabást! (az külső oldalra történő elnavigálás a törvényi szabályozások ismertetéséhez sem szabályos!) Törekedjen az egyszerű, könnyen átlátható ismertető elkészítésére mind a fizetési módok, mind pedig a házhoz szállítás díjának ismertetése alkalmával. A vásárló (amennyiben regisztrációhoz kötött a vásárlás) még a regisztrációt megelőzően meg kell, hogy ismerje, a házhoz szállítás díjszabását!*

### **Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatban**

Kizárólag abban az esetben rendelje meg a kívánt termékeket, amennyiben a csomag átvételekor ki tudja fizetni annak díját a futárnak! Át nem vett, visszaküldött csomagok esetén a visszaszállítás díját a megrendelőre terheljük, újra küldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő átutalása esetén áll módunkban ismételten elindítani!

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *amennyiben az Ön webáruházában kizárólag online, vagy online is lehet fizetni, módosítsa annak megfelelően a fentieket! Fontos a fentiekre felhívni a vásárló figyelmét, ezzel elkerülhetőek az esetleges kellemetlenségek, illetve anyagi károk.*

## **Garancia**

Termékekre gyártótól függően 12, illetve 24 hónap garanciát vállalunk. Termék meghibásodása esetén a készülékhez mellékelt garancia levélen megjelölt címen és telefonszámon kaphat bővebb felvilágosítást a teendőkről, továbbá elérhetőségeink valamelyikén. A termékek garanciális szervizpontjára történő eljuttatásának költsége a vásárlót terheli. A meghibásodott készüléket közvetlenül webáruházunk szervizpontjára is visszaküldheti a.....címmre. Portósan küldött csomagokat nem vesz át átvevőpontunk, azt minden esetben visszaküldi a feladónak!

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** *a garanciális, és jótállási feltételek termékkörönként változhatnak, rögzítse az Ön kínálatához megfelelően a garanciális feltételeket, információkat! Amennyiben szükséges ismerje meg az összes vonatkozó jogszabályt. Pl: 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet. Praktikus lehet az ide vonatkozó jogszabály részletes ismertetése, a terjedelemre*

*való tekintettel a törvény hatályos állapotát nem jelenítjük meg, elérhető*

*a*

[http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=a0300151.kor](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=a0300151.kor)

*címen. Ezen információkat javasolt a visszaigazoló e-mail-ben is ismertetni a vásárlót.*

## **Elállás joga**

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) kormányrendelet szabályozása értelmében a fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított **8 munkanapon** belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.

Jelen tájékoztató hiányában jogosult a fogyasztó három hónap elteltéig gyakorolni az elállási jogát.

Az elállási jog gyakorlása esetén a fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, **a vállalkozás azonban követheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.**

Bizonyos esetekben azonban **nem** illeti meg a fogyasztót az elállási jog.

### **Ilyen esetek az alábbiak:**

- Olyan termék esetén, melynek ára a vállalkozás által nem irányítható pénzügyi mozgások, ingadozásoktól függ.
- Kifejezetten a fogyasztó kérésére, az ő által szabott igények alapján egyedi kérésének megfelelően került előállításra, gyorsan romló élelmiszerek esetén.
- Hang, illetve kép, vagy szoftver esetén, ha a csomagolását felbontotta.

A vállalkozó a termék visszaérkezését követően a kormányrendelet értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríti a termék vételárát a fogyasztó részére.

**Kivonat a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről szóló törvényből:**

4. § (1) A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. (2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási jogát

a) termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a 3. § szerinti írásbeli megerősítést, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a termék kézhezvételének napjától számított három hónap elteltéig, b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a 3. § szerinti írásbeli megerősítést, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a szerződéskötés napjától számított három hónap elteltéig gyakorolhatja. (3) Ha a 3. § szerinti írásbeli megerősítés kézhezvételére - a (2) bekezdés a) pontja szerinti esetben - a termék kézhezvételének napjától, illetve - a (2) bekezdés b) pontja szerinti esetben - a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított nyolc munkanap elteltéig a fogyasztó akkor is elállhat, ha a termék kézhezvételétől, illetve a szerződéskötés napjától számított három hónapból kevesebb mint nyolc munkanap van hátra. (4) Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi. (5) A vállalkozás köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni. (6) A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. A vállalkozás azonban követelheti a termék nem rendeltetésszerű

használatából eredő kárának megtérítését. 5. § A felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó nem gyakorolhatja a 4. § szerinti elállási jogot: a) szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha az elállási határidő lejártá előtt a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte; b) olyan termék értékesítése, illetve szolgáltatás nyújtása esetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac értékesítő által nem irányítható ingadozásától függ; c) olyan termék értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza vagy gyorsan romlandó; d) hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftver példányára vonatkozó szerződés esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta; e) hírlap, folyóirat és időszaki lap értékesítésére vonatkozó szerződés esetében; f) szerencsejáték-szerződés esetében.

A törvény további részletei megtekintése itt.  
(hivatkozás a törvény teljes terjedelmére, lehetőleg saját oldalon belül!)

[http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=99900017.kor](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99900017.kor)

## **Elállási jog gyakorlásának menete**

Amennyiben élni szeretne elállási jogával annak jelzését megteheti a megadott elérhetőségeink valamelyikén írásban, vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén feltétlenül ajánlott küldeményként adja fel jelzését, így tudja igazolni a postára adás dátumát. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttassa vissza a cégünk címére. Fontos, hogy a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek a Vásárlót terhelik, a portósan (utánvételt) küldött csomagokat cégünknek nem áll módjában átvenni! Igény szerint cégünkkel szerződésben álló futárszolgálatot értesíthetjük csomagfeladási szándékáról, annak díját a csomag feladásakor a futárnak kell megfizetni. Kiemelten ügyeljen a termék rendeltetészerű használatára, ugyanis a nem rendeltetészerű használatából eredő károknak megtérítése a Vásárlót terheli!

A csomag cégünkhöz történő beérkezését követően, videó kamerával rögzítésre kerül a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása. Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség. (például, hogy a visszaküldött termék sérült, vagy hiányos volt)

A termék visszaérkezését követő harminc napon belül a ..... Vásárló által megadott bankszámla számra visszatéríti a termék vételárát. (egyeztetés alapján postai úton történő visszajuttatás is lehetséges!)

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak: az elállási jog ismertetése az egyik *kényes pontja* egy ilyen dokumentumnak. Minden esetben **kötelező** megjeleníteni, és ismertetni a vásárlót ezen jogával, továbbá azzal, hogy milyen lépéseket kell tennie ahhoz, **hogy****

**élhessen vele.** Bizonyos esetekben nem élhet a vásárló ezen jogával, ismerje meg az ide vonatkozó jogszabályt, és ellenőrizze, hogy az Ön által kínált termékek, vagy szolgáltatások esetén hogyan alkalmazandó ezen szabályozás.

Amennyiben azon kevés kivételek közé tartozik az Ön kínálata, amely esetén nem élhet a vásárló az elállás jogával, abban az esetben is hivatkozni kell a törvényre, ismertetnie kell a vásárlóval!

**Ha nem biztos a dokumentum ezen pontjának megfelelő módosításában, keresse fel a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Hivatal Ügyfélszolgálatát iránymutatásért. Ismerje meg az ide vonatkozó szabályozást, jelenítse meg a törvényt teljes terjedelmében, továbbá fogalmazza meg „hétköznapi” nyelven is. (utóbbi mi megtettük, igényeinek megfelelően módosítsa) Amennyiben szeretné megjeleníteni a törvényt teljes terjedelmében saját oldalán belül tegye, ne egy külső oldalra történő hivatkozással!**

## **Adatkezelés**

Az webáruház használata során a .....részére rendelkezésére bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeli, és nem adja ki további fél számára, kivéve abban az esetben amennyiben az a ..... alvállalkozója. (Pl: Futárszolgálat, a megrendelés kézbesítéséhez). A webáruház böngészése folyamán technikai információk kerülnek rögzítésre statisztikai célokból. (IP cím, látogatás időtartama, stb). Ezen adatokat a ..... kizárólag jogilag hitelesen indokolt, és alátámasztott esetben adja át a hatóságok részére. A szolgáltatás igénybevételéhez cookie-k engedélyezése szükséges. Amennyiben nem szeretné engedélyezni a cookie-k használatát, letilthatja a böngészője beállításában. Cookie-k tiltása esetén a szolgáltatás bizonyos elemei csak részben, vagy egyáltalán nem használhatóak. A cookie egy olyan fájl, amelyet

a szerver küld a felhasználó böngészőjének, és amelyet a felhasználó számítógépe tárol. A cookie-ban személyes adat nem kerül tárolásra. A megrendelés folyamán rögzített adatokat a ..... megrendelés teljesítéséhez használja fel. Az egyes informatikai rendszerek által, a webáruház oldalain leadott megrendelésből készült számla adatai a rendelés leadása folyamán megadott adatokkal rögzítésre, és tárolásra kerülnek a hatályos számviteli törvényben meghatározott időszakra. A webáruház böngészése folyamán biztosított hírlevél feliratkozás során megadott adatokat a .....bizalmasan kezeli, leiratkozás lehetősége minden kiküldött hírlevél alján biztosított, továbbá kérhető a megadott elérhetőségek valamelyikén.

Adatai törlését, módosítását bármikor kérheti írásban az ..... e-mail címen.

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999 (II.5.) kormányrendelet, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv. rendelkezései az irányadók.

A webáruház oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével elfogadja a ..... általános szerződési feltételeit, továbbá adatkezelési elveit.

Jelen általános szerződési feltételek dokumentum nyomtatóbarát változatának letöltéséhez, és megtekintéséhez kattintson ide.

**Megjegyzés a webáruház tulajdonosnak:** biztosítani kell a dokumentum letölthető változatának elérési lehetőségét a vásárló

számára, készítse el, majd tegye elérhetővé vásárlói számára. (pl: pdf formátumban)

**Ha hasznosnak találta ezt az információs anyagot, akkor ne felejtse el feliratkozni**

**értesítőnkre a**

**<http://torvenyeswebaruhaz.com> weboldalon**

**(jobb oldalsó, Hírlevél értesítés doboz), így**

**mindig értesülhet a frissítésekről**

### **Nincs még saját webáruháza?**

Ha saját webáruházat szeretne indítani, akkor ajánljuk Önnek a StartÜzletet, ami egy ingyen kipróbálható és igény szerint bővíthető webáruház rendszer. **Csak regisztrál, feltölt és értékesít.**

**<http://startuzlet.hu>**