

# Általános szerződési feltételek

## 1. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya

1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) hatálya kiterjed minden olyan vásárlóra („Fogyasztó”), aki a Forhercare Webshopon („Webshop”) keresztül vásárol terméket. A megrendelések teljesítésére és a termékek kiszállítására ezen ÁSZF rendelkezései irányadók.

1.2. Kérjük, figyelmesen olvassa el jelen ÁSZF-et a rendelés leadása előtt. Az ÁSZF tartalmazza többek között, hogy kik vagyunk, hogyan biztosítjuk a termékeket, hogyan gyakorolhatja elállási jogát, valamint mit kell tennie, ha problémája merül fel a megrendeléssel kapcsolatban.

1.3. Fogyasztók részére történő értékesítés: Webshopban történő vásárlásnak és a szerződés érvényes létrejöttének feltétele, hogy a vásárló a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja értelmében fogyasztónak minősüljön, azaz a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy legyen. A Forhercare Kft. kizárólag fogyasztókkal köt szerződést. A vásárló a megrendelés leadásával elfogadja, hogy ezen feltételnek megfelel. A számlázási adatok megadása során kizárólag természetes személy neve és címe adható meg. Cégnév, szervezet neve, valamint adószám megadása a rendszerben technikailag nem lehetséges és kizárt. Amennyiben a megrendelés leadását követően kiderül, hogy a vásárló a jelen 1.3. pontban foglalt feltétel ellenére nem minősül fogyasztónak, a vásárló tudomásul veszi és elfogadja, hogy: a) megszegte a jelen ÁSZF rendelkezéseit; b) a szerződésre a fogyasztókat védő jogszabályok nem alkalmazandók; c) a Forhercare Kft. kiszállítás megkezdése előtt jogosult a szerződéstől egyoldalúan, azonnali hatállyal elállni és a megrendelést törölni; d) ha a kiszállítás már megkezdődött, a Forhercare Kft. jogosult a teljesítést megtagadni és a szerződéstől elállni, a visszaküldött áru beérkezését követően térítve vissza a vételárat. A Forhercare Kft. a fogyasztói minőség ellenőrzése érdekében jogosult a megrendelés teljesítését a fogyasztói minőség igazolásáig felfüggeszteni. A vásárló köteles a Forhercare Kft. részére haladéktalanul megadni minden, észszerűen kért információt a fogyasztói minőség alátámasztására.

1.4. Elektronikus szerződéskötés: A megkötött szerződés elektronikus formában kerül tárolásra, tartalma az Önnek megküldött elektronikus levelezés alapján rekonstruálható. A szerződés nem kerül külön iktatásra, és nem minősül írásbeli szerződésnek. A szerződés nyelve – a Magyarországon élő Fogyasztók esetében – magyar.

## 2. Szolgáltató adatai és elérhetősége

2.1. Kik vagyunk? A Webshop szolgáltatója és az értékesítő: Forhercare Korlátolt Felelősségű Társaság

- Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-356668
- Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
- Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 105.
- Adószám: 27912162-2-43
- Telefonszám: + 36 20 468 1941
- Webtárhely-szolgáltató: KMAK Kelet-Magyarországi Adatközpont Kft. (székhely: 5000 Szolnok, Szapáry utca 20. A. ép. 3. em. 6. ajtó., cégjegyzékszám: Cg. 16-09-015111, elérhetőség: [support@kmak.hu](mailto:support@kmak.hu)).

2.2. Kapcsolattartás: Magyarországon ügyfélszolgálatunk a [helo@hu.forhercare.com](mailto:helo@hu.forhercare.com) e-mail címen érhető el, munkanapokon 9:00–17:00 óra között.

2.3. Kapcsolatfelvétel Önnel: Amennyiben kapcsolatba kell lépünk Önnel, azt e-mailben, telefonon vagy postai úton tesszük meg az Ön által a megrendelés során megadott elérhetőségeken.

2.4. „Írásban” fogalom: Amennyiben jelen ÁSZF „írásbeli” közlést ír elő, ez alatt az e-mail útján történő közlés is értendő.

## 3. A szerződés létrejötte

3.1. Rendelés leadása: Megrendelést kizárólag a Webshopon keresztül fogadunk el. Telefonon, faxon, e-mailben vagy postai úton megrendelést nem fogadunk. Vásárláshoz nem szükséges regisztráció. A Webshopban a rendelés leadása a hét minden napján, a nap 24 órájában lehetséges, amennyiben a Webshop elérhető.

3.2. Rendelési folyamat:

- A kiválasztott termék(ek) a „Kosárba” kerülnek.
- A kosár tartalma bármikor megtekinthető és módosítható.
- A „Szállítás és fizetés” menüpontban szükséges megadni a számlázási és szállítási adatokat, valamint a választott fizetési módot (részletesen lásd a 7. fejezetet).
- Az adatok véglegesítése előtt lehetőség van javításra, módosításra.
- A rendelés leadása előtt a Fogyasztó köteles az ÁSZF elfogadását külön jelölőnégyzettel igazolni, továbbá kifejezetten elismerni, hogy a rendelés fizetési kötelezettséget keletkeztet.
- A rendelés véglegesítése a „Megrendelés és fizetés” gomb megnyomásával történik. Online bankkártyás fizetés esetén a Fogyasztó átirányításra kerül a külső fizetési szolgáltató felületére.

3.3. A rendelés joghatása: A rendelés elküldése a Fogyasztó részéről ajánlatnak minősül. A rendelés feldolgozása két lépcsőben történik:

- Az első, automatikus rendszerüzenet e-mailben kizárólag a rendelés adatait igazolja vissza (tájékoztató jellegű).
- A szerződés akkor jön létre, amikor a Forhercare külön e-mailben, legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja a rendelést (második visszaigazoló e-mail), vagy a terméket ténylegesen kiszállítja.

3.4. Szerződés tárgya és teljesítése: A szerződés alapján a Forhercare köteles a megrendelt terméket leszállítani, Ön pedig köteles annak vételárát és a szállítási költséget megfizetni. A tulajdonjog a teljes vételár kifizetésével száll át a Fogyasztóra.

3.5. Rendelésszám: Minden rendeléshez egyedi rendelési azonosítót rendelünk, amely a kapcsolattartás során hivatkozási alapul szolgál.

## 4. Termékekre vonatkozó információk

4.1. Termékleírás: A Webshopban feltüntetett minden terméknel elérhető a részletes leírás, a kiszállítás szerinti vételár, az egységár (amennyiben egységben értékesített), a főbb jellemzők, az összetevők, az adagolás és a felhasználás módja.

4.2. Használati útmutató: A Fogyasztó köteles a megrendelt termék használati útmutatóját és a gyártói tájékoztatót a használat megkezdése előtt figyelmesen elolvasni. A Forhercare nem vállal felelősséget az abból eredő károkért, ha a Fogyasztó a használati útmutatót figyelmen kívül hagyja.

## 5. Megrendelés módosítása

5.1. Módosítás lehetősége: Ha a Fogyasztó a megrendelését módosítani kívánja, köteles kapcsolatba lépni ügyfélszolgálatunkkal. Amennyiben a módosítás lehetséges, tájékoztatjuk a változás következményeiről (pl. ár, szállítási idő, egyéb feltételek).

5.2. Elállás lehetősége: Ha a kért módosítás nem teljesíthető, vagy annak következményei a Fogyasztó számára elfogadhatatlanok, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni (lásd 8. fejezet – Elállási jog).

## 6. Szállítás

6.1. Szállítási költségek: A szállítási díj a Webshopban feltüntetett, a megrendelés leadásakor érvényes díjszabás szerint kerül felszámításra. Magyarországon a szállítás díja: az MPL házhozzállítás opció választása esetén bruttó 1990 Ft, GLS házhozzállítás opció választása esetén bruttó 1790 Ft, GLS csomagpont opció választása esetén bruttó 990 Ft.

6.2. Szállítási határidő: A termékek kiszállításáról a rendelési folyamat során adunk tájékoztatást. A szokásos szállítási határidő 1–7 munkanap, de kivételes esetben ennél hosszabb is lehet.

6.3. Kiszállítási országok: A Forhercare kizárólag Magyarországot területére szállít. A megrendelt termékeket a számlázási címre, vagy attól eltérő, a Fogyasztó által megadott belföldi címre kézbesítjük. A Fogyasztó köteles olyan szállítási címet megadni, ahol ő vagy megbízottja a kézbesítés időpontjában át tudja venni a csomagot.

6.4. Futárszolgálat: A kiszállítást szerződött futárszolgálat végzi. A Fogyasztó által megadott adatok (név, cím, telefonszám) továbbításra kerülnek a futár részére a kézbesítés céljából, a vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztató szerint. A futár e-mailben értesíti a Fogyasztót a kézbesítés várható idejéről, a nyomkövetési adatokkal és elérhetőségekkel együtt.

6.5. Sikertelen kézbesítés: Három sikertelen kézbesítési kísérlet után a Forhercare jogosult a szerződéstől elállni.

6.6. Késedelem vis maior okból: Amennyiben a szállítás rajtunk kívül álló okból késik, erről haladéktalanul tájékoztatjuk a Fogyasztót. Ilyen esetben nem vagyunk felelősek a késedelemért, de a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni és a már kifizetett vételár visszatérítését kérni.

6.7. Tulajdonjog fenntartása: A termék tulajdonjoga a teljes vételár kiegyenlítéséig a Forhercare-nél marad.

## 7. Ár és fizetési módok

7.1. Árak: A Webshopban feltüntetett árak bruttó fogyasztói árak, amelyek tartalmazzák az általános forgalmi adót (ÁFA). Az árak magyar forintban kerülnek feltüntetésre, és a megrendelés időpontjában érvényesek.

7.2. Kedvezmények és akciók:

- Kedvezményes ár esetén az akció ténye és mértéke feltüntetésre kerül.
- Időszakos akció esetén az eredeti ár (legalább 30 nappal az akciót megelőzően érvényes ár) áthúzással kerül jelzésre.
- Az akciók a meghatározott időszakra, előre rögzített mennyiségre vagy a készlet erejéig érvényesek.

7.3. Fizetési módok: A Forhercare az alábbi fizetési módokat fogadja el:

1. a) Online bankkártyás fizetés: A rendelés leadása után a Fogyasztó átirányításra kerül a Barion fizetési felületére. A Barion Payment Zrt. (engedélyszám: H-EN-I-1064/2013) a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt működik. A Forhercare nem kezeli és nem tárolja a bankkártya-adatokat. Online fizetés választása esetén a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.
2. b) Utánvétel (készpénz vagy bankkártya a futárnál): Utánvétes fizetés esetén a Fogyasztó a futárnál egyenlíti ki a vételárat készpénzben vagy bankkártyával. Ez a fizetési mód kezelési költséggel jár, melynek mértékét a megrendelés leadásakor a Webshop feltünteti. Az utánvétes fizetés kezelési költsége bruttó 600 Ft.

7.4. Számlázás: Az elektronikus számlát vagy egyszerűsített nyugtát számlázási partnerünk küldi a Fogyasztó által megadott e-mail címre.

7.5. Számlareklamáció: Ha a Fogyasztó hibát észlel a kiállított számlán, köteles haladéktalanul jelezni ügyfélszolgálatunk felé.

## 8. A szerződés megszüntetése, elállási jog

8.1. A Fogyasztó jogai: A Fogyasztót a jogszabályok alapján – a megrendelt termék hibájától és a teljesítéstől függően – elállási jog illeti meg.

8.2. Indokolás nélküli elállási jog: A legtöbb online vásárolt termék esetében a Fogyasztó jogosult indokolás nélkül, a kézhezvételtől számított 14 napon belül elállni a szerződéstől. Az elállási határidő a termék átvételének napjától számít.

8.3. Elállási jog korlátai: Az elállási jog nem gyakorolható az alábbi termékek esetében:

- gyorsan romló vagy rövid szavatossági idejű termékek,
- olyan, zárt csomagolású termékek, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okból a csomagolás felbontása után nem küldhetők vissza (pl. fogkefe, dezodor, fehérmű, masszázsolaj, szexuális segédeszköz, kozmetikum, étrend-kiegészítő).

8.4. Elállási nyilatkozat módja: Az elállási szándékot a Fogyasztó köteles e-mailben közölni a Forhercare-rel. A nyilatkozatnak tartalmaznia kell a Fogyasztó nevét, címét, a rendelés adatait és – ha elérhető – telefonszámát, e-mail címét. A nyilatkozatnak tartalmaznia kell az Ön elállásra irányuló egyértelmű szándékát. Az elállási nyilatkozatot Ön a 3. mellékletben szereplő elállásnyilatkozat-minta felhasználásával is megteheti.

8.5. Bizonyítási teher: A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát szabályszerűen és határidőben gyakorolta.

8.6. Áru visszaküldése: Elállás esetén a Fogyasztó köteles a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni.

- A visszaküldés címe: Richter Gedeon Nyrt. (Forhercare Kft. megbízásából), 1103 Budapest, Robert Bosch utca 2-4.
- A csomagon egyértelműen fel kell tüntetni: „Forhercare Webshop”.

8.7. Visszaküldés költsége:

- Általános szabály: a Fogyasztó viseli a visszaküldés közvetlen költségét.
- Kivétel: ha a termék hibás vagy a leírástól eltér, vagy a késedelmes szállításért a Forhercare felelős, a visszaküldés költségét a Forhercare viseli.

8.8. Vételár visszatérítése:

- A Forhercare a visszaküldött termék vételárát és a szállítási költséget az eredeti fizetési móddal egyező módon téríti vissza.
- A visszatérítés legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül történik, de a Forhercare a kifizetést visszatarthatja a termék kézhezvételéig vagy a visszaküldés igazolásáig.
- Részleges elállás esetén csak a visszaküldött termékek vételára kerül visszatérítésre.

8.9. Értécsökkenés miatti levonás:

Ha a termék értéke a Fogyasztó általi használat miatt csökkent, és ez a használat meghaladja a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megismeréséhez szükséges mértéket, a Forhercare jogosult az értékcsökkenést levonni a visszatérítésből.

## 9. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

### 9.1. Kellékszavatosság:

- Hibás teljesítés esetén a Fogyasztó a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Forhercare-rel szemben.
- A Fogyasztó választása szerint kérheti a termék kijavítását vagy kicserélését, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen vagy aránytalan többletköltséggel járna.
- Ha a Fogyasztó nem kéri, illetve nem kérheti a kijavítást vagy kicserélést, úgy arányos árleszállítást igényelhet, a hibát saját költségén kijavíthatatja, vagy – végső esetben – elállhat a szerződéstől.
- A kellékszavatossági igény a teljesítéstől számított 2 éven belül érvényesíthető.

### 9.2. Termékszavatosság:

- Ha a termék hibás, a Fogyasztó termékszavatossági igényt érvényesíthet a gyártóval vagy a forgalmazóval szemben.
- A gyártó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta/forgalmazta, a hiba a tudomány és technika állása szerint nem volt felismerhető, vagy a hiba kötelező jogszabály alkalmazásából ered.
- A termékszavatossági igény a termék forgalomba hozatalától számított 2 év alatt érvényesíthető.

### 9.3. Jótállás:

- Jogszabályon alapuló jótállás vonatkozik bizonyos tartós fogyasztási cikkekre a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet alapján.
- A jótállás időtartama a vételár nagyságától függ:
  - 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén: 2 év
  - 250 000 forint eladási ár felett: 3 év
- A jótállási igény érvényesítéséhez a Fogyasztó köteles a jótállási jegyet vagy a vásárlást igazoló bizonylatot bemutatni.
- Ha a termék a jótállási idő alatt háromszor meghibásodik, a Fogyasztó jogosult annak kicserélésére vagy a vételár visszatérítésére.

9.4. A kellékszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról szóló bővebb információt a 2. melléklet tartalmazza.

## 10. Felelősség

10.1. Előrelátható károkért való felelősség: A Forhercare felel minden olyan kárért, amely a szerződésszegés vagy gondatlan magatartás előrelátható következménye.

10.2. Felelősség kizárásának korlátai: A Forhercare nem zárhatja ki vagy korlátozhatja felelősségét, ha az jogszabállyal ellentétes lenne (különösen életet, testi épséget vagy egészséget veszélyeztető károk esetén).

## 11. Panaszkezelés

11.1. Panasz benyújtása: A Fogyasztó a panaszát írásban, a jelen ÁSZF 2.2. pontjában megjelölt elérhetőségeken teheti meg. A Forhercare a panaszt írásban, legkésőbb 30 napon belül megválaszolja.

11.2. Panasz nyilvántartása: A panaszhoz egyedi azonosítószám kerül hozzárendelésre. A válaszhoz a Forhercare mellékeli a panaszról felvett jegyzőkönyvet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panaszos nevét és címét,
- a panasz leírását,
- a szükséges adatokat a panasz jogszabályi előírások szerinti nyilvántartásához.

11.3. Elutasítás esetén: Ha a panasz elutasításra kerül, a Forhercare írásban indokolja az elutasítás okát.

## 12. Vitarendezés

12.1. Békés rendezés: A Fogyasztó és a Forhercare törekszik a vitás kérdések tárgyalásos úton történő rendezésére.

12.2. Fogyasztó jogérvényesítési lehetőségei: Amennyiben a vita tárgyalásos úton nem rendezhető, a Fogyasztó jogosult:

- a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulni,
- békéltető testület eljárását kezdeményezni,
- bírósági eljárást indítani.

12.3. A békéltető testületek listáját, illetékességi területüket és elérhetőségüket az 1. melléklet tartalmazza.

## 13. Egyéb rendelkezések

13.1. Alkalmazandó jog: Jelen szerződésre a magyar jog irányadó. A Fogyasztó jogszabályban biztosított, kötelező jogait a választott jog alkalmazása nem korlátozhatja.

13.2. Érvénytelenség: Ha az ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét. Az érvénytelen rendelkezés helyébe a felek olyan érvényes rendelkezést kötelesek elfogadni, amely tartalmában és céljában a lehető legközelebb áll az eredetihez.

## 14. melléklet – Panaszkezelés és békéltető testületek

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bíróságon kívüli rendezése. A fogyasztó a békéltető testület eljárását írásban kezdeményezheti. A békéltető testületek listája és elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

- Illetékesség: Baranya, Somogy, Tolna vármegye
- Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
- E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)
- Telefon: +36-72/507-154

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

- Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád vármegye
- Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
- E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)
- Telefon: +36-46/501-090 (új ügyek), +36-46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)

#### Budapesti Békéltető Testület

- Illetékesség: Budapest
- Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
- E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)
- Telefon: +36-1-488-2131

#### Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

- Illetékesség: Bács-Kiskun, Békés, Csongrád-Csanád vármegye
- Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
- E-mail: [bekelteto.testulet@cskik.hu](mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu)
- Telefon: +36-62/549-392

#### Fejér Vármegyei Békéltető Testület

- Illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém vármegye
- Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
- E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)
- Telefon: +36-22/510-310

#### Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

- Illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala vármegye
- Cím: 9022 Győr, Szent István út 10/A.
- E-mail: [bekelteto.testulet@gymismkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@gymismkik.hu)
- Telefon: +36-96/520-217

#### Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

- Illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
- Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15.
- E-mail: [bekelteto@hbikik.hu](mailto:bekelteto@hbikik.hu)
- Telefon: +36-52/500-710, +36-52/500-743, +36-52/500-745

#### Pest Vármegyei Békéltető Testület

- Illetékesség: Pest vármegye
- Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.
- E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)
- Telefon: +36-1-792-7881

## 15. melléklet – A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

### 1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Forhercare Korlátolt Felelősségű Társaság hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás 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 a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő ....., de legalább egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Forhercare Korlátolt Felelősségű Társaság nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

### 1. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (e pont alkalmazásában a továbbiakban: termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

(Ha a vállalkozás jogszabály, szerződés vagy egyoldalú jognyilatkozat alapján jótállásra köteles, az alábbi 3. pont beillesztése is szükséges a tájékoztatóba:)

### 1. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Ön hibás teljesítés esetén jogszabály alapján jótállási igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Önt milyen jogok illetik meg, ha a jótállás jogszabályon alapul?

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott új, tartós fogyasztási cikk (a továbbiakban: fogyasztási cikk) esetén Ön a teljesítés hibája miatt az 1. pontban meghatározott jogait érvényesítheti, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendeletben foglalt feltételekkel.

Önt milyen további jogosultságok illetik meg jogszabályon alapuló jótállás esetén?

Fogyasztási cikk esetében Ön a jótállási idő alatt elsősorban kijavítást igényelhet. Kicserélésnek van helye már az első javítási kísérletet követően, ha megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, és Ön másik igény teljesítését nem kéri. Ön akkor is kérheti a kicserélést, ha a javítási igény közlését követő harminc napon belül nem kerül sor a javításra. A kicserélési igényt az is megalapozza, ha a fogyasztási cikk a jótállási idő alatt három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, feltéve, hogy Ön nem kéri másik igény teljesítését. Ha az előbbi esetekben kicserélésre nincs lehetőség, akkor Ön a vételár visszatérítésére is igényt tarthat.

Ön milyen határidőn belül gyakorolhatja kötelező jótálláson alapuló jogait?

A jótállás időtartama fogyasztási cikkek esetén

1. a) 10 000 forinttól 250 000 forintig terjedő eladási ár esetén két év,
2. b) 250 000 forint feletti (250 001 forinttól kezdődő) eladási ár esetén három év.

Milyen feltétellel érvényesíthetők a jótállási igények:

A jótállásból eredő jogait Ön a rendelkezésére bocsátott jótállási jeggyel gyakorolhatja, a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha Ön az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

Milyen további követelmények támaszthatók a jótállási jogok gyakorlásának feltételéül?

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a fogyasztóval szemben, feltéve, a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont Ön egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

## 16. melléklet – Elállásnyilatkozat-minta

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

Címzett [ide a vállalkozásnak a nevét, postai címét és elektronikus levelezési címét kell beillesztenie]:

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt: