



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2021. 08. 01-től visszavonásig.

KIVONAT

A jelen ÁSZF foglalja össze a Felhasználó és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit.

**GOLDEN-PACK Hungary
Zrt.**

Tartalom

1. Cél, hatály	2
2. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok	2
3. A weboldalon folytatott tevékenység	2
4. A weboldal használatára vonatkozó feltételek	3
4.1. A weboldal használatához kapcsolódó felelősség	3
4.2. Szerzői jog	3
5. A weboldalon történő vásárlás	3
5.1. Regisztráció lehetősége a weboldalon	3
5.2. A megrendelés előtti tájékoztatás	4
5.3. A megrendelés folyamata	4
5.4. Ajánlati kötöttség, a szerződés létrejötte	4
5.5. Díjfizetés	5
5.6. Számla kiállítása	5
5.7. Szállítás	5
6. Az elállási jog gyakorlása	6
7. Szavatosság	7
7.1. Kellékszavatosság	7
7.2. Termékszavatosság	8
7.3. Jótállás	9
7.4. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése, panaszkezelés	9
8. További jogérvényesítési lehetősége	9
8.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál	9
8.2. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése	9
8.3. Panasztétel kezdeményezése az európai uniós vitarendezési platformon	10
8.4. Bírósági eljárás kezdeményezése	10
1. Melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta	11

1. Cél, hatály

- 1) A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) tartalmazza a <http://csomagolj.hu/webaruhaz> honlapon (a továbbiakban: **weboldal**) elérhető szolgáltatások igénybevételének az igénybevevő (továbbiakban: **Felhasználó**) általi használatának feltételeit. A weboldal használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, valamint aktuális információt, melyet a jelen ÁSZF nem tartalmaz, a weboldalon elérhető tájékoztatások nyújtvák. Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó egyedi feltételek az adott szolgáltatásnál az ÁSZF rendelkezésein felül kerülnek feltüntetésre. A Felhasználó a **GOLDEN-PACK Hungary Zrt. – képviseli Homolya Péter vezérigazgató** – (a továbbiakban: **Szolgáltató**) weboldalára történő belépéssel, így különösen a Szolgáltató által nyújtott bármely szolgáltatás igénybevételével és a weboldal használatával elfogadja és tudomásul veszi a jelen ÁSZF-ben és a Szolgáltató – mint egyben Adatkezelő – Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakat.
- 2) Az ÁSZF célja a weboldal használatával kapcsolatos szabályok rögzítése, az erről szóló tájékoztatás és a weboldalon történő vásárláshoz szükséges szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése a vonatkozó és mindenkor hatályos jogszabályok alapján.
- 3) Felhasználó – egyben, mint az adatkezelési vonatkozásban Érintett – személyes adatainak kezeléséről az Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztató rendelkezik, mely elérhető a weboldal bármely oldalán a láblécben.
- 4) A jelen ÁSZF nyelve magyar.
- 5) Szolgáltató nem veti alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.
- 6) Az ÁSZF időbeli hatályát a fedlapon és oldalanként a láblécben szereplő dátum jelzi. Az Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ét bármikor módosítsa és új ÁSZF-et tegyen közzé honlapján. Új verzió hatályba lépésével a korábbi verzió hatályát veszti.

2. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok

neve:	GOLDEN-PACK Hungary Zrt.
adószáma:	23860984-2-42
céggjegyzékszám:	0110047358, vezetve a Fővárosi Törvényszék nyilvántartásában
székhelye:	1163 Budapest, Veres Péter út. 51.
képviseli:	Homolya Péter vezérigazgató
kamarai regisztrációs száma:	BU23860984
e-mail címe:	csomagolj@csomagolj.hu
weboldalai:	https://foliaazonnal.hu/ , https://ecofoil.hu/ , https://csomagolasoptimalizalas.foliaazonnal.hu/
telefonszáma:	+36-1-878-2111

3. A weboldalon folytatott tevékenység

- 1) A Szolgáltató a weboldalán az általa forgalmazott termékek (csomagológépek és a csomagoláshoz kapcsolódó eszközök, csomagolóanyagok) iránt érdeklődő vásárlók számára történő kiskereskedelmi értékesítéssel foglalkozik. Továbbá a termékekhez kapcsolódóan vagy akár ezekről teljesen függetlenül a felhasználók érdeklődésére számot tartó írásokat, blogcikkeket hoz nyilvánosságra a szerzői jog védelme alatt.
- 2) A Szolgáltató egyéb, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető segédanyagokat is biztosíthat a weboldalán.

4. A weboldal használatára vonatkozó feltételek

4.1. A weboldal használatához kapcsolódó felelősség

- 1) Felhasználó a weboldalt kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően.
- 2) Szolgáltató kizár minden felelősséget a weboldalának használói által tanúsított magatartásért.
- 3) A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a weboldal használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse. A Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése érdekében.
- 4) A Felhasználók által a weboldal használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például kommenteket) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.
- 5) A Szolgáltató weboldala, aloldalai olyan linkeket tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezethetnek. E más szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4.2. Szerzői jog

- 1) A Felhasználó a weboldal és a hozzátartozó közösségi oldal böngészésével hozzájárul ahhoz, hogy az oldalak üzemeltetőjének a szellemi termékét képező tartalmakat olvassa és kizárólag személyes információ szerzésre használja fel. A weboldal és közösségi oldal üzemeltetője, mint jogtulajdonos nem járul hozzá e közzétett tartalmak üzleti célú felhasználásához, és annak változatlan, vagy nagy mértékben hasonló módon történő átvételéhez vagy felhasználásához. A jelen feltételek tudomásulvételével a Felhasználó egyúttal aláveti magát a magyar szerzői jog és a weboldal üzemeltető cég székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező magyar bíróság illetékességének is.
- 2) Amennyiben a Szolgáltató a weboldal tartalmát harmadik személy honlapján bizonyíthatóan azonos vagy hasonló formában észleli, másolt oldalanként 200.000 Ft/hónap, azaz kétszázezer forint havidíj összegű kötbért számláz a jogtalan felhasználónak. Másolt oldalnak minősül az is, ha az átvétel a teljes oldal tartalom 20%-ánál nagyobb mértékben tartalmazza a nem engedélyezetten átvett szöveget, képet, ábrát. Az átvétellel a Felhasználó kifejezetten elfogadja ezen kötbér megállapodást.

5. A weboldalon történő vásárlás

5.1. Regisztráció lehetősége a weboldalon

- 1) A Szolgáltató lehetővé teheti a Felhasználó számára, hogy a honlapon regisztráljon, ezzel megkönnyítve a rendszeres vásárlást.
- 2) Ilyen esetben „Regisztráció” gombra kattintást követően a Felhasználónak meg kell adnia a párbeszédablakban meghatározott adatokat (e-mail cím, jelszó, vezetéknév, keresztnév, számlázási cím), majd meg kell adnia a regisztrációhoz az adatkezelési hozzájárulást a jelölőnégyzet bejelölésével.
- 3) A „Regisztráció” gombra kattintás után – amennyiben a Felhasználó minden adatot megadott –, egy aloldalon keresztüli értesítést kap a „Regisztrációja elkészült” szöveggel.
- 4) A sikeres regisztrációt a Szolgáltató a Felhasználó által megadott e-mail címen is rövid időn belül visszaigazolja.

5.2. A megrendelés előtti tájékoztatás

- 1) A Szolgáltató a honlapjának láblécében az **„Információk”** pont alatt az **„ÁSZF”** pontban, valamint a termékek egyes aloldalain nyújt tájékoztatást a vásárlással kapcsolatos tudnivalókról.
- 2) A tájékoztatás kiterjed a vásárláshoz kapcsolódó költségek (pl. csomagolás, szállítás, utánvétel stb.) előzetes bemutatására, amennyiben ilyen költség felmerül. Az egyes megrendelések esetén a költségek összegzése során a Szolgáltató tételesen is bemutatja az adott megrendelésnél felmerülő valamennyi költségtételt a Felhasználó számára.
- 3) A honlapon elhelyezett termékek mellett/alatt feltüntetett árak tartalmazzák az általános forgalmi adót (ÁFA).

5.3. A megrendelés folyamata

- 1) A Felhasználó a Szolgáltató honlapján kiválasztja a kívánt terméket.
- 2) A választott termék a szükséges darabszám megadása után a **„Kosárba rak!”** gomb segítségével helyezhető a virtuális kosárba. A Szolgáltató a termék jellemzői mellett tájékoztatást ad arról is, hogy milyen kiszervezésben kapható a termék (pl. 36 tekercs/doboz stb.).
- 3) A Felhasználó a kosár tartalmát a **„Kosár” (Részletek)** menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve a termék megnevezése melletti **„Törlés”** vagy **„X”** gomb segítségével törölheti az adott tételt. Amennyiben a Felhasználó módosítani kíván a mennyiségen, a **„Frissítés”** gomb megnyomása után teheti azt meg.
- 4) A **„Kosár” (Részletek)** pontban a Felhasználó áttekintheti, hogy a vásárlása milyen összeget tesz ki, valamint arról, hogy hűségpontok beváltására a Pénztárban van lehetőség.
- 5) A Felhasználó a **„Megrendelés folytatása”** gombra klikkelve folytathatja a vásárlási folyamatot.
- 6) A „Megrendelő adatai” kérdésnél kell megadni a nevet, az e-mail címet, a telefonszámot, és a számlázáshoz szükséges címet. Amennyiben a számlázási adatok és a szállítási adatok megegyeznek, a **„Számlázási adatok másolása”** gombbal egyszerűen át lehet másolni azokat. Innen a **„Mentés és továbblépés”** gomb segítségével lehet tovább lépni.
- 7) A fizetési módok közül az „Előre utalás” és az „Utánvétel” választható. A szállítási módok közül a „GLS futárszolgálat” az egyedüli lehetőség. Innen a **„Mentés és továbblépés”** gomb segítségével lehet tovább lépni.
- 8) Az „Összesítés, megrendelés” pontban át lehet tekinteni a megadott adatokat és mind az „Szállítási cím” mind a „Szállítási mód”, mind a „Fizetés” vonatkozásában a **„Módosítás”** gomb segítségével korrigálhatóak a megadott adatok. A megadott jelölőnégyzetben történő jelöléssel el kell fogadni az Általános Szerződési Feltételeket és az Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatót, melyek a link révén megnyitva olvashatóak. Ezzel a nyilatkozattal a Felhasználó tudomásul veszi azt is, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után. Amennyiben a Felhasználó mindent megfelelőnek talál, akkor a **„Megrendelés elküldése”** gomb segítségével véglegesítheti rendelését.
- 9) A weboldalon a Szolgáltató a sikeres rendelést a „Sikeres megrendelés” és a rendelés sorszáma vonatkozó üzenettel azonnal, valamint rövid időn belül e-mailben is visszaigazolja.

5.4. Ajánlati kötöttség, a szerződés létrejötte

- 1) A Felhasználó által elküldött ajánlat megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján visszaigazolja a Felhasználó részére. Az e-mail tárgya: „Rendelés (rendelészám)”. E visszaigazoló e-mail tartalmazza a Felhasználó által a vásárlás során megadott adatokat (számlázási és szállítási cím információk), a rendelés azonosítóját (rendelészám), a rendelés dátumát, a fizetés és szállítás módját, a

megrendelt termékhez tartozó adatok felsorolását, mennyiségét, a termék árát, a szállítási költséget és a fizetendő végösszeget.

- 2) Amennyiben a megrendelés rögzítése után 1 napon belül a Felhasználó nem kapja meg a visszaigazoló e-mailt, azt haladéktalanul, de legkésőbb 1 napon belül köteles jelezni a Szolgáltató felé a jelen ÁSZF „2. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok” pontjában bemutatott e-mail címen vagy telefonszámon.
- 3) A megkapott visszaigazoló e-mail a Szolgáltató részéről a Felhasználó által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre a Szolgáltató és a Felhasználó között. E szerződést a Szolgáltató iktatja, az iktatószám megegyezik a rendelésszámmal. A szerződés a Felhasználó által utólag a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban és helyszínen tekinthető meg.
- 4) A Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg a Szolgáltatótól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt.
- 5) Ha a Felhasználó rendelését már elküldte a Szolgáltató részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül köteles jelezni a Szolgáltató felé, a rendelések téves teljesítésének elkerülése érdekében.
- 6) A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre vonatkozik:
 - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ([Ptk.](#));
 - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ([Eker tv.](#));
 - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ([Fgytv.](#));
 - a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény ([Fttv.](#));
 - a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014.](#) (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozik, figyelemmel a Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS [2011/83/EU](#) Irányelvére is;
 - az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló [151/2003.](#) (IX. 22.) Korm. rendelet.

5.5. Díjfizetés

- 1) **Előre utalás bankszámlára:** A Felhasználó a megrendelt termékek árát azok kiszállítását, illetve átvételét megelőzően a Szolgáltató által küldött díjbekérő alapján fizeti meg a Szolgáltató bankszámlájára banki átutalás útján. Előre utalás esetén a megjegyzés rovatban a rendelésszámot minden esetben szükséges feltüntetni. Előre utalás esetén a Felhasználó a megrendelt termékek átvételére csak az átutalás jóváírását követően jogosult.
- 2) **Fizetés utánvétellel:** a megérkezett bontatlan, sértetlen csomag ellenértékét a Felhasználó készpénzben vagy bankkártyával tudja kifizetni a csomag átadójánál. (A bankkártyás fizetési lehetőségről az adott szolgáltatónál előre tájékozódnia kell.)

5.6. Számla kiállítása

A számlát a Szolgáltató a Felhasználó e-mail címére E-számla formájában küldi meg, vagy azt a termékkel együtt a termék csomagolásában helyezi el.

5.7. Szállítás

- 1) Amennyiben **futárszolgálattal** történik a kiszállítás, a küldemény aktuális helyzetéről e-mailben vagy SMS-ben értesíti a futárcég a Felhasználót. Amennyiben a futár a megadott címen nem talál senkit, egy alkalommal ismételten megkísérli a kézbesítést. Ha két kézbesítési kísérlet után sem sikerül átadni a küldeményt, akkor azt már csak a Felhasználó költségére tudja a Szolgáltató újra postázni.
- 2) A küldemény átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, vagy a terméken, a

Felhasználó kérheti jegyzőkönyv felvételét, mert a termék futártól való átvételével, illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni. Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!

- 3) A szállítási és csomagolási, illetve utánvétel költségekről, valamint a szállítási határidőről a Szolgáltató a weboldalán ad előzetes tájékoztatást, valamint a megrendelés folyamatában is ad részletes tájékoztatást.
- 4) A Szolgáltató – eltérő megállapodásának hiányában – a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc (30) napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a termék(ek)et. A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó jogosult póthatáridőt kitűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni.

6. Az elállási jog gyakorlása

- 1) Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban az ilyen Felhasználó: Fogyasztó).
- 2) A terméknek a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 (tizennégy) naptári napon belül a Fogyasztó a szerződéstől indokolás nélkül elállhat. A Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 2. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja jelen ÁSZF mellékletében bemutatott elállási nyilatkozatmintát is.
- 3) A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát megfelelően gyakorolta.
- 4) A Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailben történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő-számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.
- 5) A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 2. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.
- 6) A terméknek a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

- 7) Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállítáért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja, e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli. A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.
- 8) A Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog:
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató;
 - olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak;
 - romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
 - olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
 - olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
 - 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 előfizetéses szerződések kivételével;
 - nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
 - a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási jogát.

7. Szavatosság

7.1. Kellékszavatosság

- A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet ([Ptk.](#) 6:159. §). Fogyasztói szerződés esetén Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.
- Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.
- Felhasználó – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére a Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.
- Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

- 5) Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
- 6) Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.
- 7) Felhasználó közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.
- 8) A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Felhasználó igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával).
- 9) Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Felhasználónak felróható okból keletkezett, nem köteles a Felhasználó által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már a Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.
- 10) Ha a Felhasználó a szavatossági igényét a terméktől – a megjelölt hiba szempontjából – elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

7.2. Termékszavatosság

- 1) A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő vásárló – választása szerint – kellékszavatossági ([Ptk. 6:159. §](#)) vagy termékszavatossági ([Ptk. 6:168. §](#)) igényt érvényesíthet, a Felhasználót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.
- 2) Termékszavatossági igényként a Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.
- 3) Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- 4) Termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.
- 5) A Felhasználó termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Szolgáltató) szemben gyakorolhatja.
- 6) A gyártó, forgalmazó (Szolgáltató) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:
 - a) a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
 - b) a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
 - c) a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.
- 7) A gyártónak, forgalmazónak (Szolgáltató) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

7.3. Jótállás

- 1) Amennyiben a Szolgáltató olyan terméket értékesít, amely az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló [151/2003. \(IX. 22.\) Korm. rendelet](#) hatálya alá tartozik, köteles helytállni a hibás teljesítésért ([Ptk. 6:171. §](#)).
- 2) Amennyiben a weboldalon szereplő termék jótállási kötelezettség alá esik, ennek tényét a Szolgáltató feltünteti a termék adatainál, valamint a termék értékesítése során a jótállásból eredő jogok érvényesítése érdekében jótállási jegyet állít ki a Felhasználó részére.

7.4. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése, panaszkezelés

- 1) A Felhasználó Szavatossági igényeit, panaszát az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti, illetve jelentheti be:
 - a) telefonon a **+36-1-878-2111** telefonszámon (munkanapokon 09:00-16:00 között);
 - b) E-mailben a csomagolj@csomagolj.hu címen;
 - c) postai úton a következő címen:

Név: **GOLDEN-PACK Hungary Zrt.**

Cím: **1047 Budapest, Baross u. 79-89.**

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt őriz.

- 2) A Szolgáltató köteles a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.
- 3) A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát. Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. A telefonon vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését. A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

8. További jogérvényesítési lehetősége

Amennyiben Szolgáltató és Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, további lehetőségek állnak nyitva Felhasználó számára.

8.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

A Felhasználó fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Szolgáltatóval szemben. Az első fokon eljáró járási kormányhivatalok felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

8.2. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

A Felhasználó békéltető testületi eljárást kezdeményezhet a Szolgáltatóval szemben. A békéltető testületek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg:

<https://bekeltetes.hu/>.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes a **Budapesti Békéltető Testület**

Székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail címe: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefonszáma: 06-1-488-2131

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

8.3. Panasztétel kezdeményezése az európai uniós vitarendezési platformon

Amennyiben az online vásárlás során felmerült probléma vagy vita nem rendeződött el a Szolgáltatóval vagy a hazai fórumokon, panaszát a következő platformon keresztül terjesztheti európai uniós vitarendezési testület elé:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

8.4. Bírósági eljárás kezdeményezése

A Felhasználó polgári pert kezdeményezhet a Szolgáltató ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

1. Melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(A szerződéstől való esetleges elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza 14 napon belül.)

Címzett: **GOLDEN-PACK Hungary Zrt.**

Cím: **1047 Budapest, Baross u. 79-89.**

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

Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:

Rendelészám:

A Felhasználó neve:

A Felhasználó telefonszáma:

A Felhasználó címe:

Kelt

A Felhasználó
(Fogyasztó) aláírása