

**Jelen Általános Szerződési Feltételek** (a továbbiakban: ÁSZF) a **Toscaneria Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhelye: 2014 Csobánka, Kossuth Lajos u. 3.) cégjegyzékszám: 01-09-064570, adószáma: 10310355-2-43, elérhetőségek: Tel.: 06 30 1610 700, e-mail: [info@toscaneria.hu](mailto:info@toscaneria.hu) továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek).

A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre, valamint az abban foglaltak értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire.

## **I. Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte**

1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a [www.toscaneria.hu](http://www.toscaneria.hu) weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus áruházában (a továbbiakban: Toscaneria online áruház) keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. A Toscaneria online áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („Ektv.”) szabályozza.
2. A Toscaneria online áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.
3. A Toscaneria online áruház szolgáltatásait bárki jogosult igénybe venni, amennyiben a Weboldalon érvényesen és sikeresen regisztrálja magát, vagy regisztráció nélkül kitölti a személyes és szállítási adatokat. A regisztrációval az Ügyfél magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben és az Adatvédelmi Szabályzatban foglaltakat és az adatkezeléshez hozzájárul.
4. A megrendelés leadása nem minősül szerződésnek, a teljesítésig módosítható, illetve lemondható, erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség az I./7. pontban rögzített elérhetőségeken. A módosítás és a lemondás joga nem gyakorolható visszaélészerűen. A Szolgáltató visszaigazolását követően visszaélészerűnek minősül a módosítás és lemondás jogának gyakorlása, ha az Ügyfél a rendeléseinek több mint 50%-át módosítja, illetve lemondja, ebben az esetben a Szolgáltató jogosult Ügyfél regisztrációját azonnali hatállyal törölni. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a rendelések visszaigazolása után a Szolgáltató megkezdi a teljesítést, így a módosítás, illetve lemondás a Szolgáltatónak többletköltséget okoz. A módosítás és lemondás jogának korlátozása erre tekintettel került meghatározásra.
5. Szolgáltató jogosult azon felhasználók regisztrációját is azonnali hatállyal törölni, akik legalább egy alkalommal a megrendelt és kiszállított csomagok átvételét megtagadták. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ezen pont szerint törölt felhasználók IP címéről érkező ismételt regisztrációt megtagadja, illetve a már létrejött regisztrációt előzetes értesítés nélkül azonnali hatállyal törölje.

6. A Felek közötti szerződés a Szolgáltató visszaigazolásával jön létre. A visszaigazolt megrendelés teljesítéséért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben az adott áru időközben nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató jogosult a megrendelést visszautasítani.
7. **Ügyfélszolgálat: Toscaneria Kft.**  
Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfő – Péntek: 10:00-17:00  
Telefon: +36 30 1610 700  
Internet cím: [www.toscaneria.hu](http://www.toscaneria.hu)  
E-mail: [info@toscaneria.hu](mailto:info@toscaneria.hu)

A Szolgáltató részére tárhelyet biztosító szolgáltató adatai:

Név: BlazeArts Kft.

Székhely: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich u. 36. 1/8

Telefonszám: + 36 76 550 174

## **II. Regisztráció/regisztráció nélküli vásárlás**

1. Az áruházban történő megrendelés regisztrált és regisztráció nélküli felhasználók számára egyaránt lehetséges. A regisztráció során az adatlap kitöltésekor egy valós e-mail cím és egy választott jelszó megadása, továbbá néhány – a megrendelések teljesítéséhez szükséges – adat kitöltése szükséges. A regisztráció nélküli megrendelés esetén az adatlap kitöltésekor egy valós e-mail cím, telefonszám és cím megadása szükséges.
2. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. Felhasználó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait, az így megkötésre került szerződés semmis.
3. A Szolgáltatót nem terheli felelősség továbbá az abból adódó károkért sem, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely, nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. A hibásan rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a Profilom menüpontban van lehetőség. Aktív rendelést érintő adatok módosítására az Ügyfélszolgálati központi e-mail címén van lehetőség abban az esetben, ha a rendelés teljesítését a Szolgáltató még nem kezdte meg (a rendelés státusza: 'Feldolgozás folyamatban').

## **III. Megrendelés menete**

1. Regisztrált Felhasználó regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba. Regisztráció nélküli Felhasználó közvetlenül belép a webshopba.
2. Felhasználó ezt követően a megvásárolni kívánt termék/termékek darabszámát beállítja, melyet követően a Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.
3. Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, úgy a főoldalra visszatérve további terméket/termékeket választhat ki. A mennyiség véglegesítéséhez a „tovább a pénztárhoz” ikonra kattintva juthat el a Felhasználó.

4. Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, utóbbi típusai a következők:

Fizetési módok:

Utánvét: Amennyiben a megrendelt termék futárszolgálattal kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak teljesítse készpénzben a megrendelt termék(ek) átvételekor.

Átutalás: Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét a visszaigazoló emailben található bankszámlára 3 napon belül köteles átutalni. Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően a Felhasználó jogosult a termék(ek) általa meghatározott módon történő átvételére.

Barion: Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

5. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése minden költséget tartalmaz. A számlát a csomag tartalmazza. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 9-18 óra közötti időszakban.
6. Az adatok megadását követően Felhasználó a "megrendelés elküldése" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével kapcsolatosan.
7. Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.
8. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben a visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az a számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.
9. A megrendelések feldolgozása a mindenkori nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra.
10. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről a Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint a Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

11. Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, leírások a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor.
12. Az adatbeviteli hibáknak a megrendelés elküldését megelőzően történő kijavításához az Ügyfél részére biztosított eszközök:
13. A "Kosár" tartalma bármikor ellenőrizhető, változtatható, vagy akár törölhető.
14. A személyes adatok (pl.: számlázási cím, szállítási cím, telefonszám stb.) a regisztrációhoz kapcsolódóan bármikor ellenőrizhetők, változtathatók a "Fiókom" menüpontban.
15. A "Kosár" menüpontban, a megrendelés leadása előtt az Ügyfél áttekintheti a megrendelése adatait.
16. A megrendelés elküldését követően a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati elérhetőségeken is jelezheti esetleges problémáját, észrevételeit a rendeléssel kapcsolatban.
17. A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely, az általános forgalmi adót tartalmazza. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét. 20 000 Ft értékű vásárlás esetén a kiszállítás ingyenes.
18. A Weboldalról megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.
19. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.
20. A megrendelést a Szolgáltató weboldalán keresztül csak regisztrált Ügyféltől és csak akkor fogadja el, ha az Ügyfél a megrendeléshez szükséges valamennyi adatot maradéktalanul kitölti. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.
21. Az Ügyfél a megrendelés leadásával kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

#### **IV. Szállítási és fizetési feltételek**

1. A Szolgáltató a megrendelt termékeket házhoz, a GLS szállítja. A fuvardíjat 20 000 Ft alatti megrendelés esetén az Ügyfél viseli oly módon, hogy a fuvardíj a számlán feltüntetésre kerül. 20 000 Ft feletti megrendelés esetében Szolgáltató viseli a fuvardíj összegét.

2. Ha egy Ügyféltől azonos napon több megrendelés is érkezik, ezek a szállítási díjak szempontjából külön kerülnek figyelembevételre. A megrendelések összevonására külön erre irányuló mailben ([info@toscaneria.hu](mailto:info@toscaneria.hu)) megküldött kérés esetén van lehetőség.
3. A megrendeléseket a Szolgáltató a honlapon közzétett „Fizetési és Szállítási Feltételek” pontjában talált feltételek alapján teljesíti.
4. A Weboldalon megrendelt szolgáltatásokat a Szolgáltató az Ügyfél által a megrendelés feladásakor megadott helyszínen teljesíti.
5. A vásárlás kiegyenlítésére lehetőség van utánvétellel, Barionnal vagy banki átutalás formájában.
6. Utánvétes fizetés esetén a csomag díja átvételkor fizetendő, közvetlenül az átvételi ponton, vagy a futárnál.

#### **V. Elállás joga, módja, következményei**

1. Az Ügyfél a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) kormányrendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) szerint 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Az elállási/ felmondási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Ügyfél vagy az Ügyfél által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a megrendelt terméket átveszi. Több termék szolgáltatásakor pedig attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen az Ügyfél vagy az Ügyfél által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi. Az Ügyfél az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja. Ha az Ügyfél az elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz (például postán, elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi elérhetőségek egyikén:  
Cím: 2014 Csobánka, Kossuth Lajos utca 3.  
E-mail: [info@toscaneria.hu](mailto:info@toscaneria.hu)
2. Az Ügyfél határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/ felmondási nyilatkozatát.
3. Ha az Ügyfél eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül, illetve a termék visszaérkezését követően a Szolgáltató visszatéríti az Ügyfél által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy az Ügyfél a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott). Ha az Ügyfél több terméket rendel meg egyszerre, akkor a Szolgáltató a fuvarozási költséget nem köteles visszatéríteni, ha az Ügyfél elállási jogát nem valamennyi megrendelt termék tekintetében gyakorolta. A visszatérítés során a Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha az Ügyfél más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag az Ügyfelet semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket.
4. Az Ügyfél köteles a Szolgáltató számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a

terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét az Ügyfél viseli. Az Ügyfél kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

5. A Szolgáltató nem rendelkezik a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódexsel.
6. Az Ügyfél nem gyakorolhatja az elállás jogát a Korm. rendelet 29.§ (1) bekezdése szerint az alábbi esetekben:
  - a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
  - b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi piac vállalkozás által nem befolyásolható ingadozásától függ;
  - c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
  - d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
  - e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
  - f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
  - g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
  - h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
  - i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
  - j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
  - k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
  - l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
  - m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás 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 az elállási jogát.
7. A Szolgáltató utánvétes postai küldeményt, technikai okokból nem tud fogadni. A vételár visszafizetésére csak a visszafizetési kötelezettség kivizsgálása után utólag, banki átutalással, postai csekken kerülhet sor. Ügyfélszolgálati Irodánkban személyes ügyintézésre akkor van lehetőség, ha az Ügyfél vagy az Ügyfél által meghatalmazott személy hozza vissza a terméket.
8. A Szolgáltató igényt tarthat azonban a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítésére. A visszatérítést a Szolgáltató lakcímre küldéssel, vagy bankszámlára

utalással tudja teljesíteni, így kérjük, hogy lehetőség szerint elállás esetén az elállási nyilatkozat mindenképpen tartalmazza a felhasználó lakcímét, vagy bankszámlaszámát, amin a visszatérítést fogadni tudja. A szükséges adatok hiányában a pénz visszatérítése hosszabb időt vehet igénybe.

9. Abban az esetben, hogyha az Ügyfél a megrendelt terméket a Szolgáltatótól nem veszi át, és a mellékelt elállási nyilatkozatot sem tölti ki és juttatja vissza a kijelölt határidőben a Szállító részére, úgy a szállítással kapcsolatban felmerült költséget viselni köteles, az a Szállítóra nem hárítható át.

Elállási nyilatkozat letöltése

## **VI. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás**

### a) Kellékszavatosság

1. Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
2. Az Ügyfél - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:
3. Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy ez a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy az Ügyfél igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.
4. Választott kellékszavatossági jogáról az Ügyfél egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban az Ügyfél viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
5. Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor az Ügyfél a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.
6. Az Ügyfél kellékszavatossági igényét a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti.
7. A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket a Szolgáltató értékesítette az Ügyfélnek. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.
8. A La Molina csokoládékat szabályozott hőmérsékleten 16-20 °C között kell szállítani és tárolni is.

### b.) Termékszavatosság

1. Ingó dolog (termék) hibája esetén az Ügyfél- választása szerint – az a.) pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

2. Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
3. Termékszavatossági igényét az Ügyfél a termékgyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.
4. Termékszavatossági igényét az Ügyfél kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy a kereskedelmi partnerrel szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.
5. A gyártó (kereskedelmi partner) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:
  - a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
  - a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
  - a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.
  - A gyártónak (kereskedelmi partnernek) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.
6. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényt a gyártóval szemben kell érvényesíteni.
7. A Szolgáltatónak jogában áll a vásárolt termékkel kapcsolatos jelzett hibát felülvizsgáltatni a szakszervizzel, és abban az esetben, ha a hiba a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, a javítási költség az Ügyfelet terheli.

## **VII. Panaszkezelés**

Az Ügyfél a vásárlás során esetlegesen felmerülő panaszait az 1.7. pont alatt szereplő elérhetőségek valamelyikén teheti meg. A Szolgáltató panaszkezelése minden esetben térítésmentes.

### a.) Szóbeli panasz

Az Ügyfél szóbeli panaszát a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben az Ügyfél a panaszkezelés módjával nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincsen lehetőség, úgy az Ügyfél panaszáról a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, és annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja az Ügyféllel. A jegyzőkönyv másolati példányát a Szolgáltató átadja az Ügyfélnek. A panaszt annak beérkezését követően a Szolgáltató megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontjáról a benyújtástól számított 30 napon belül indokolással ellátott választ küld.

A telefonon közölt panaszokat rögzítjük, így ebben az esetben a fentiek szerinti jegyzőkönyvet a hangfelvétel pótolja.

A panaszról készült jegyzőkönyv a következők adatokat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;



- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása
- e) az Ügyfél által vásárolt termék cikkszám vagy egyéb termék beazonosításra alkalmas azonosító
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);

#### b.) Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a panaszügyet a beérkezést követően a Szolgáltató megvizsgálja és vizsgálat eredményéről az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli választ küld. Igény esetén a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet a Szolgáltató elektronikus úton értesíti.

A panaszt a hatályos jogszabályi előírások alapján a Szolgáltató vizsgálja meg, utasítja el, vagy orvosolja.

A Szolgáltató válaszlevelében kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokaira. A Szolgáltató tájékoztatását egyértelmű, közérthető indokolással látja el, melynek során egyszerű nyelvezetet használ, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. A Szolgáltató törekszik arra, hogy válaszlevelében az Ügyfél valamennyi kifogására érdemi választ adjon.

#### c.) Panasznyilvántartás

A panaszkezelés során következő adatokat kérheti el a Szolgáltató el az Ügyféltől:

Ügyfél neve

Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe

Ügyfél telefonszáma

értesítés módja

panasszal érintett termék vagy szolgáltatás cikkszám vagy egyéb azonosító száma

panasz leírása, oka

Ügyfél panasszal kapcsolatos igénye

a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata

a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Szolgáltató a panaszkezelés során az Ügyfél által benyújtott adatokat az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat a Szolgáltató öt évig archiválja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) a Szolgáltató leselejtezi.

A panasznyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használja fel a Szolgáltató.

#### c.) Jogorvoslat

Amennyiben az Ügyfél panasa teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy az Ügyfél az alábbi hatóságokhoz és testülethez fordulhat:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben szabályozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető.

Cím: 1088 Budapest József krt. 6.

Telefonszám: 06 1/459-4836 vagy 06 1/459-4999

A fogyasztók 2017. január 1. napjától panaszaikkal a területileg illetékes járási hivatalokhoz is fordulhatnak. A területileg illetékes járási hivatalok elérhetőségei itt találhatóak: [www.jarasinfo.gov.hu](http://www.jarasinfo.gov.hu)

Panasza esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: (76) 501-525, (76) 501-500  
Fax: (76) 501-538  
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna  
bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület  
5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefon: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
Fax: (66) 324-976  
Elnök: Dr. Bagdi László  
bmkik@bmkik.hu

Budapesti Békéltető Testület  
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefon: (1) 488-2131  
Fax: (1) 488-2186  
Elnök: Dr. Baranovszky György  
bekelteto.testulet@bkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület  
8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefon: (22) 510-310  
Fax: (22) 510-312  
Elnök: Dr. Vári Kovács József  
fmkik@fmkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefon: (52) 500-749  
Fax: (52) 500-720  
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt  
hbkik@hbkik.hu

Komárom-Esztergom County Arbitration Board  
2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: (34) 513-010  
Fax: (34) 316-259  
Elnök: Dr. György Rozsnyói  
kcmkik@kcmkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
5000 Szolnok, Versegly park 8.  
Telefon: (1) 269-0703  
Fax: (1) 269-0703  
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit  
kamara@jnszmkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.  
Telefon: (32) 520-860  
Fax: (32) 520-862  
Elnök: Dr. Pongó Erik  
nkik@nkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület  
7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefon: (82) 501-000  
Fax: (82) 501-046  
Elnök: Dr. Novák Ferenc  
skik@skik.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület  
7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefon: (74) 411-661  
Fax: (74) 411-456  
Elnök: Dr. Gáll Ferenc  
kamara@tmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefon: (88) 429-008  
Fax: (88) 412-150  
Elnök: Dr. Vasvári Csaba  
info@bekeltetesveszprem.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület  
7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefon: (72) 507-154  
Fax: (72) 507-152  
Elnök: Dr. Bodnár József  
bekelteto@pbkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület  
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefon: (46) 501-091, 501-870  
Fax: (46) 501-099  
Elnök: Dr. Tulipán Péter  
bekeltetes@bokik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefon: (62) 554-250/118 mellék  
Fax: (62) 426-149  
Elnök: Dr. Horváth Károly  
info@csmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefon: (96) 520-202; 520-217  
Fax: (96) 520-218  
Elnök: Horváth László  
bekeltetotestulet@gymskik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület  
3300 Eger, Faiskola út 15.  
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.  
Telefon: (36) 416-660/105 mellék  
Fax: (36) 323-615  
Elnök: Dr. Gordos Csaba  
hkik@hkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület  
2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: (34) 513-010  
Fax: (34) 316-259  
Elnök: Dr. Rozsnyói György  
kemkik@kemkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület  
1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.  
Telefon: (1) 474-7921  
Fax: (1) 474-7921  
Elnök: dr. Csanádi Károly  
pmbekelteto@pmkik.hu  
Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefon: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax: (42) 311-750  
Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
bekelteto@szabkam.hu

Vas Megyei Békéltető Testület  
9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefon: (94) 312-356  
Fax: (94) 316-936  
Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán  
vmkik@vmkik.hu

Zala Megyei Békéltető Testület  
8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefon: (92) 550-513  
Fax: (92) 550-525  
Elnök: Dr. Molnár Sándor  
zmbekelteto@zmkik.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a Fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A vásárló jogosult a fogyasztói jogvitákból eredő követelésének bíróság előtti jogérvényesítésére a Polgári Törvénykönyv és a Polgári Perrendtartás szabályai szerint.

Az Európai Bizottság internetalapú platformot hívott életre, azon fogyasztók számára, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnének kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére. Azok a vitarendezési testületek szerepelnek az online vitarendezési platform jegyzékében, amelyek megfelelnek bizonyos minőségi előírásoknak, és amelyeket a nemzeti hatóságok is elismernek. A honlap az EU 23 hivatalos nyelven áll rendelkezésre.

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

### **VIII. Egyebek**

1. A Szolgáltató által üzemeltetett [www.toscaneria.hu](http://www.toscaneria.hu) webáruház biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. A Weboldalon való vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.
2. A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás miatt következett be. Az Ügyfélt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

3. A Szolgáltató az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatokat célhoz kötötten, kizárólag a megrendelés teljesítése és az esetlegesen létrejövő szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja.
4. A Szolgáltató, mint adatkezelő a következő cégeknek adja tovább az adatokat adatfeldolgozás céljából: GLS Hungary Kft., Könyvelő (jogsabályi kötelezések alapján, akik a megrendelt áruk kiszállítása körében működnek együtt a szolgáltatóval, valamint könyvelés okán)
5. A Szolgáltató az Ügyfél adatainak kezelésekor az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény mindenkor hatályos rendelkezései szerint, valamint a természetes személyek személyes adatai védelméről és az adatok szabad áramlásáról az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete alapján jár el.
6. Ügyfél a regisztrációval az adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakat elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.
7. A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Az esetleges módosítás a Weboldalon való megjelenést követő 8. napon lép hatályba és a hatályba lépését követően adott ügyfél-megrendelések alapján létrejött jogviszonyokban alkalmazandó. Az ÁSZF módosításáról Szolgáltató regisztrált ügyfeleit a módosítás hatályba lépés előtt 8 nappal, a módosítással érintett rendelkezések megjelölésével a regisztrált e-mail címre küldött email útján értesíti. Amennyiben Szolgáltató az Ügyfelet a jelen pont szerint az ÁSZF módosításáról tájékoztatta és az Ügyfél regisztrációját a módosítás hatályba lépéséig nem szüntette meg, Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Ügyfél az ÁSZF módosításához hozzájárult.
8. Jelen szerződés a Ptk. 6:82.§-a alapján elektronikus úton kötött szerződésnek minősül. A szerződés magyar nyelven jött létre.
9. Adatkezeléssel kapcsolatos észrevételeit, panaszait az Ügyfél a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, Telefon: +36(1)391-1400 Fax: +36(1)391-1410, E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu) ) felé teheti meg.