

REKLAMÁCIÓS SZABÁLYZAT

a betegekshamara.hu internetes áruház részére

I. Általános rendelkezések

1.1. A jelen reklamációs szabályzat kibocsátásra került a Polgári Törvénykönyvről szóló 40/1964. sz. törvény hatályos szövegezésével (a továbbiakban: „Polgári Törvénykönyv”), a fogyasztóvédelemről szóló 250/2007. sz. törvény hatályos szövegezésével (a továbbiakban: „Fogyasztóvédelmi törvény”), a fogyasztónak távollévők között vagy a kereskedő üzlethelyiségén kívül kötött szerződés alapján történő áruértékesítés vagy szolgáltatásnyújtás esetén történő védelméről szóló 102/2014. sz. törvény hatályos szövegezésével, valamint az elektronikus kereskedelemről szóló 22/2004. sz. törvény hatályos szövegezésével összhangban. A szabályzat az alábbiak közötti jogviszonyt szabályozza:

1.2. Az eladó a következő társaság:

Cégnév: pharco s. r. o.

Székhely: Podzáhradná 36/B, Bratislava 821 06

Bejegyezve a Pozsonyi I. Járásbíróság cégjegyzékében, Sro szekció, 67029/B betétszám alatt

Cégjegyzékszám (IČO): 45 689 911

Adószám (DIČ): 2023095591

ÁFA-azonosító (IČ DPH): SK2023095591

Az eladó ÁFA-fizető.

(a továbbiakban: „Eladó”) és minden olyan személy között, aki az eladó internetes áruházában az eladó által kínált áruk vagy szolgáltatások vevője, és aki a jelen Általános Szerződési Feltételek további rendelkezései, valamint a Szlovák Köztársaság hatályos jogszabályainak fogyasztót meghatározó vonatkozó jogszabályai értelmében fogyasztói pozícióban lép fel.

1.2.1. Az eladó elérhetősége:

pharco s. r. o., Podzáhradná 36/B, Bratislava 821 06, Szlovák Köztársaság

E-mail: info@betegekshamara.hu

Tel.: +421 948 456 103

1.3. A reklamációs szabályzat a vevő – fogyasztó jogait és kötelezettségeit szabályozza a dologból (áruból) eredő hibákból fakadó jogok érvényesítése során, az eladóval az eladó **info@betegekshamara.hu** elektronikus áruházán keresztül megkötött, távollévők között létrejött adásvételi szerződés alapján. Fogyasztó az a vevő, aki az eladó internetes áruházán keresztül kötött adásvételi szerződéskor nem vállalkozási tevékenysége tárgyán belül jár el.

1.4. Vevő minden olyan személy (természetes vagy jogi személy), aki az eladó weboldalán keresztül megrendelést töltött ki és küldött el, és aki a megrendelés befogadásáról szóló e-mail értesítést megkapta, valamint a vételárat kifizette. Vevő továbbá minden olyan személy, aki telefonon vagy e-mail küldésével adott le megrendelést. A jelen reklamációs szabályzat a fogyasztónak minősülő vevő és az eladó közötti jogviszonyokat szabályozza. A hibafelelősségi jogok érvényesítéséből fakadó jogviszonyok az eladó és a jogi személy vagy egyéni vállalkozó természetes személy vevő között a Kereskedelmi Törvénykönyvről szóló 513/1991. sz. törvény hatályos szövegezésének rendelkezései szerint alakulnak.

1.5. Fogyasztó minden olyan vevő, aki a jelen Reklamációs Szabályzat és az eladó honlapján közzétett Általános Szerződési Feltételek szerinti adásvételi szerződés megkötésekor nem vállalkozási tevékenysége tárgyán belül jár el.

II. Hivatkozások

2. A jelen Reklamációs Szabályzat az eladó internetes áruházában közzétett Általános Szerződési Feltételek részét képezi.

III. Az eladó felelőssége a termékek (árúk és szolgáltatások) hibáiért

3.1. Az eladó köteles a dolgot (árut) a megkötött adásvételi szerződéssel összhangban szállítani, azaz a megkívánt minőségben, mennyiségben és hibáktól (tényleges, jogi) mentesen.

3.2. Az eladó felel azokért a hibákért, amelyek az eladott dolognak a vevő általi átvételkor megvannak. Ha nem használt dologról van szó, az eladó felel azokért a hibákért, amelyek a jótállási időben (jótállás) a dolog átvétele után jelentkeznek. A hibákat a vevő indokolatlan késedelem nélkül köteles az eladónál érvényesíteni.

3.3. A vevő jogosult az eladott dolgot átvétel előtt megtekinteni.

3.4. Ha az eladó az áru vásárlásakor a vevőnek az eladott áruhoz ingyenesen további árut ajándékként ajánl fel, a vevőn áll, hogy az ajándékként kínált árut elfogadja vagy visszautasítja. Az adásvételi szerződés részét képezi az ajándékozási szerződés is, amelynek tárgya az ilyen ajándék ingyenes átruházása. Ez az ajándék azonban nem eladott áru, ezért az eladó nem felel annak esetleges hibáiért.

3.5. Ha az eladó tud az ajándék esetleges hibáiról, köteles ezekre a hibákra a vevőt az ajándék felajánlásakor figyelmeztetni. Amennyiben az ajándéknak olyan hibái vannak, amelyekre az eladó a vevőt nem figyelmeztette, a vevő jogosult az ajándékot visszaadni új ajándékokra való igény nélkül. Ha a vevőnek joga keletkezik az adásvételi szerződéstől való elállásra és a vételár visszatérítésére, az ajándékozási szerződéstől is elállásra kerül sor, amely az adásvételi szerződés részét képezi, és a vevő köteles az eladónak mindent visszaadni, amit a szerződés alapján kapott, azaz az ajándékként kapott árut is. Nem lehet csak a szerződés egy részétől elállni, hanem csak az adásvételi szerződés egészétől, beleértve az ajándékozási szerződést is, amely annak elválaszthatatlan részét képezi.

IV. Jótállási idő

4.1. A jótállási idő 24 hónap. Használt dolog esetén a jótállási idő 12 hónap. A jótállási idő a dolog vevő általi átvételétől kezdődik. Ha a megvásárolt dolgot az eladótól eltérő vállalkozó helyezi üzembe, a jótállási idő csak az üzembe helyezés napjától kezdődik, feltéve, hogy a vevő az üzembe helyezést legkésőbb a dolog átvételétől számított három héten belül megrendelte, és a szolgáltatás elvégzéséhez a szükséges közreműködést szabályszerűen és időben biztosította.

4.2. Ha a vevő nem fogyasztó, a Kereskedelmi Törvénykönyv rendelkezései szerint kell eljárni, és a jótállási idő 1 év. A jótállási idő a jelen Reklamációs Szabályzat IV. cikkének 4.1. pontja szerinti rendelkezés értelmében kezdődik.

4.3. A hibafelelősségi jog érvényesítésétől addig az időpontig terjedő időtartam, amikor a vevő a javítás befejezése után köteles volt a dolgot átvenni, nem számít bele a jótállási időbe. Az eladó köteles a vevőnek igazolást kiállítani arról, hogy mikor érvényesítette a jogot, valamint a javítás elvégzéséről és annak időtartamáról.

4.4. Ha új dologra történő csere kerül sor, a jótállási idő az új dolog átvételétől újra kezdődik.

4.5. A dolog hibáiért való felelősségből eredő jogok, amelyekre jótállási idő érvényes, megszűnnek, ha azokat a jótállási időben nem érvényesítették.

V. Eljárás a hibafelelősségi jogok érvényesítésénél (Reklamáció)

5.1. A vevő jogosult a dolog, áru vagy szolgáltatás hibáiból eredő felelősség jogait a társaság székhelyének címén érvényesíteni: pharco s. r. o., Podzáhradná 36/B, Bratislava 821 06, Szlovák Köztársaság.

A vevő mindig élhet azzal a jogával, hogy személyesen érvényesítse a reklamációt a társaság bármely telephelyén, a társaság székhelyén, vagy harmadik személyeken keresztül, pl. szállító vállalatok, csomagküldő vállalatok, Szlovák Posta stb.

Reklamáció esetén ajánljuk, hogy a vevő mellékelje a jótállási jegyet vagy a vételár megfizetését igazoló bizonylatot. A vevőnek a reklamált dolog érvényesítésekor ajánlott a hibát leírni és feltüntetni, hogyan nyilvánul meg a hiba.

5.1.1. Amennyiben a vevő az árut vagy szolgáltatást nem személyesen reklamálja, javasoljuk a vevőnek, hogy az árut az áru hibájának részletes leírásával és az áru áruházunkban történő megvásárlását igazoló dokumentummal (például fizetési bizonylat, számla, jótállási jegy) együtt küldje el a reklamációs folyamat gyorsítása érdekében.

5.1.2. Reklamáció esetén az árut ajánlott formában javasoljuk küldeni. Ne küldje az árut utánvétellel, mert azt részünkről nem vesszük át.

5.1.3. Az eladó az üzemeltetési idő alatt kijelöl egy a reklamációk átvételére és kezelésére felelős és meghatalmazott személyt.

5.2. A reklamált dolog eladó általi átvétele után a vevőnek azonnal igazolást állítanak ki a reklamáció érvényesítéséről; ha ezt komoly körülmények akadályozzák, akkor indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a reklamáció elintézéséről szóló bizonylattal együtt.

5.3. Az eladó köteles a reklamáció elintézésének módját azonnal, bonyolult esetekben a reklamáció érvényesítésének napjától számított 3 napon belül meghatározni. Indokolt esetekben, különösen ha az áru bonyolult műszaki értékelése szükséges, legkésőbb a reklamáció érvényesítésének napjától számított 30 napon belül. A reklamáció elintézésének módja meghatározása után az eladó a reklamációt azonnal elintézi, indokolt esetekben a reklamációt később is el lehet intézni. A reklamáció elintézése azonban nem lehet hosszabb, mint a reklamáció érvényesítésének napjától számított 30 nap. A reklamáció elintézésére rendelkezésre álló 30 napos határidő letelte után a vevőnek joga van az adásvételi szerződéstől elállni, és az áru teljes árát visszakapja, vagy joga van az áru új áruval való cseréjére.

5.4. Ha a fogyasztó a termék reklamációját a vásárlástól számított első 12 hónapban érvényesítette, az eladó a reklamációt csak szakvélemény alapján utasíthatja el; a szakvélemény eredményétől függetlenül a fogyasztótól nem követelhető meg sem a szakvélemény költségeinek megtérítése, sem a szakvéleménnyel kapcsolatos egyéb költségek. Az eladó köteles a fogyasztónak a reklamáció elutasítását indokoló szakvélemény másolatát legkésőbb a reklamáció elintézésének napjától számított 14 napon belül átadni.

5.5. Ha a fogyasztó a termék reklamációját a vásárlástól számított 12 hónap után érvényesítette és az eladó azt elutasította, a reklamációt elintéző személy köteles a reklamáció elintézéséről szóló bizonylaton feltüntetni, kinek küldheti a fogyasztó a terméket szakvélemény céljából. Ha a terméket szakvélemény céljából a meghatározott személynek küldik el, a szakvélemény költségeit, valamint az ezzel kapcsolatos minden egyéb célszerűen felmerült költséget az eladó viseli, a szakvélemény eredményétől függetlenül. Ha a fogyasztó szakvéleménnyel bizonyítja az eladó hibáért való felelősségét, a reklamációt újra érvényesítheti; a szakvélemény elvégzése alatt a jótállási idő nem telik. Az eladó köteles a fogyasztónak a reklamáció ismételt érvényesítésének napjától számított 14 napon belül megtéríteni a szakvéleményre fordított összes költséget, valamint minden ezzel kapcsolatos célszerűen felmerült költséget. Az ismételten érvényesített reklamáció nem utasítható el.

5.6. A fogyasztónak joga van a szükséges költségek (különösen a reklamált áru elküldésekor megfizetett postaköltség) megtérítésére, amelyek az áruk és szolgáltatások hibáiból eredő jogos jogok érvényesítésével kapcsolatban merültek fel.

5.7. A jelen cikk 5.4. pontja szerinti szakvélemény tartalmi követelményei:

A szakvéleménynek tartalmaznia kell:

- a) a szakvéleményt készítő személy azonosítását,
- b) az értékelt termék pontos azonosítását,
- c) a termék állapotának leírását,
- d) az értékelés eredményét,
- e) a szakvélemény elkészítésének dátumát.

5.8. Az eladó köteles a fogyasztót a reklamáció elintézéséről és annak módjáról megfelelő és igazolható formában tájékoztatni, legkésőbb a reklamáció érvényesítésének napjától számított 30 napon belül. Az eladó köteles a reklamáció elintézéséről írásbeli bizonylatot kiállítani, legkésőbb a reklamáció érvényesítésének napjától számított 30 napon belül.

5.9. A reklamációs eljárás (reklamáció) lezárásának annak elintézése minősül. A reklamáció elintézése alatt a reklamációs eljárás befejezését értjük a megjavított termék átadásával, a termék cseréjével, a termék vételárának visszatérítésével, megfelelő árengedmény kifizetésével a termék árából, a teljesítés átvételére való írásbeli felszólítással vagy annak indokolt elutasításával.

6. A reklamált árut az eladó a reklamáció elintézése után ugyanolyan formában kézbesíti a vevőnek, amilyen formában a reklamáció a vevő részéről érvényesítésre került. A kézbesítési forma megváltoztatása csak a vevő hozzájárulása alapján lehetséges.

VI. A vevő jogai a hibafelelősségi jogok érvényesítésekor

6.1. Ha olyan hibáról van szó, amely eltávolítható, a vevőnek joga van ahhoz, hogy az ingyenesen, időben és szabályszerűen eltávolításra kerüljön. Az eladó köteles a hibát indokolatlan késedelem nélkül eltávolítani. A vevő a hiba eltávolítása helyett a dolog cseréjét követelheti, vagy ha a hiba csak a dolog egy részét érinti, a rész cseréjét, ha ezzel az eladónak nem keletkeznek aránytalan költségek az áru árához vagy a hiba súlyosságához viszonyítva. Az eladó a hiba eltávolítása helyett mindig kicserélheti a hibás dolgot hibátlanra, ha ez a vevőnek nem okoz komoly nehézségeket.

6.2. Ha olyan hibáról van szó, amely nem távolítható el, és amely megakadályozza, hogy a dolgot hibátlan dologként szabályszerűen használni lehessen, a vevőnek joga van a dolog cseréjére, vagy joga van a szerződéstől elállni. Ugyanezek a jogok illetik meg a vevőt akkor is, ha bár eltávolítható hibákról van szó, de a vevő a hiba javítás utáni ismételt előfordulása vagy nagyobb számú hiba miatt a dolgot szabályszerűen nem tudja használni. Ha egyéb el nem távolítható hibákról van szó, a vevőnek joga van megfelelő árengedményre a dolog árából.

VII. Záró rendelkezések

7.1. Az eladó fenntartja magának a jogot a jelen Reklamációs Szabályzat módosítására. A Reklamációs Szabályzat módosításának írásbeli bejelentési kötelezettsége azzal teljesül, hogy azt az eladó internetes áruházában elhelyezik.

7.2. A jelen Reklamációs Szabályzat az Általános Szerződési Feltételek és a jelen internetes áruház Személyes Adatok Védelmére Vonatkozó Elveinek és Tájékoztatásának elválaszthatatlan részét képezi. Az Általános Szerződési Feltételek és a jelen internetes áruház Személyes Adatok Védelmére Vonatkozó Elvei és Tájékoztatása dokumentumok az eladó internetes áruházának doménjén közzétételre kerültek.

7.3. A Reklamációs Szabályzat módosítása esetén a vevő és az eladó közötti viszonyra az adásvételi szerződés megkötésekor érvényes és hatályos Reklamációs Szabályzat vonatkozik, egészen annak megszűnéséig.

7.4. A jelen reklamációs szabályzat az eladó internetes áruházában történő közzétételének pillanatától, **2020.02.01-jén** lép hatályba és válik érvényessé.