

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ÉRVÉNYES: A WWW.FITOLAND.HU WEBÁRUHÁZBAN

ÉRVÉNYES: 2018. Május 25-től

Tájékoztatjuk, hogy a www.fitoland.hu webáruház – használatával Ön elfogadja a jelen felhasználási feltételekben foglalt rendelkezéseket. Kérjük, hogy kizárólag akkor használja tovább a Webáruházat, ha a jelen felhasználási feltételeket megismerte, és azt maradéktalanul elfogadja.

A Fitoland Kereskedelmi és Mezőgazdasági Kft. (a továbbiakban: Üzemeltető) a jelen ÁSZF rendelkezéseit, a forgalmazott termékek körét, vételárát, határidőket, stb. szabadon megváltoztathatja. A változás a Webáruház áruházban történt megjelentetés időpontjától hatályos. Bármely vásárló, aki nem ért egyet a szabályok módosításával, fel kell hagynia a vásárlással. A változtatások létrejött szerződéseket (visszaigazolt megrendeléseket) nem érintik.

1. Általános rendelkezések

1.1. A Webáruházat a Fitoland Kereskedelmi és Mezőgazdasági Kft. üzemelteti (továbbiakban: üzemeltető).

Cégnév: Fitoland Kereskedelmi és Mezőgazdasági Korlátolt Felelősségű Társaság

Központi iroda, postacím és ügyfélszolgálat: 1223 Budapest, Rókales utca 2-4

Elérhetőség: info@fitoland.hu

Székhely:1223 Budapest, Rókales utca 2-4.

Céggjegyzékszám: 01-09-903156

Nyilvántartást vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Bejegyzés éve: 1994/09/15

Adószám: 10855533-2-43

Számlavezető bank: BUDAPEST Hitel- és Fejlesztési Bank

Bankszámlaszám: 10102093-05079203-00000000

Szerződés

nyelve: magyar, amelyet az üzemeltető nem iktat

Tárhelyszolgáltató:

A fenti elérhetőségek egyben a panaszügyintézés elérhetőségei is.

1.3. A Webáruház megtekintésével, a regisztrációval, illetve a vásárlással (az itt felsorolt magatartások bármelyikével) a jelen ÁSZF szerinti szerződés jön létre az Üzemeltető és a Webáruház használója között. Ön, mint a Webáruház használója köteles elfogadni a jelen ÁSZF feltételeit. Amennyiben Ön az ÁSZF bármely rendelkezését nem fogadja el, úgy az oldalt nem használhatja, a Webáruházban vásárlást nem eszközölhet.

1.4. A Webáruház használata, valamint a Webáruház által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatszolgáltatás önkéntes alapon történik, és az adatokat az Üzemeltető csak a szolgáltatás megfelelő nyújtásához szükséges mértékben, a jelen

felhasználási feltételek 7. pontjában (Adatkezelés) meghatározottaknak megfelelően használja fel.

1.5. A Webáruház üzemeltetője a jelen ÁSZF rendelkezéseit, a forgalmazott termékek körét, vételárát, határidőket, stb. szabadon megváltoztathatja. Az Üzemeltetőnek az adott termék adott áron történő eladására vonatkozó kötelezettsége a termék árának a Webáruházban közzétett megváltoztatásáig áll fenn. A változás a Webáruház áruházban történt megjelenítés időpontjától hatályos. Bármely vásárló, aki nem ért egyet a szabályok módosításával, fel kell hagynia a vásárlással. A változtatások a létrejött szerződéseket nem érintik.

2. A vásárlás menete, az adásvételi szerződés létrejötte

1. 2.1. Az oldal megtekintésével létrejött szerződéses jogviszony mellett a Webáruházban történő vásárlás esetén szállítási (adásvételi) szerződés jön létre a vásárló-felhasználó és Eladó között, amely jogviszonyra a megrendelés és visszaigazolás, valamint a jelen ÁSZF rendelkezései egyaránt irányadók. Webáruház a vonatkozó jogszabályok alapján 48 órán belül köteles visszaigazolni a vásárló megrendelését, ennek hiányában a vásárló mentesül ajánlati kötöttsége alól.
2. 2.2. Az adásvételi szerződés feltételeit a megrendelés elküldésével a vásárló elfogadja. A szerződés a megrendelés teljes körű kitöltését és a beírt adatok ellenőrzését követően az alábbiak szerint jön létre:

2.2.1. Kiszállítás esetén:

Az Eladó által küldött azon tájékoztató email kézhezvételekor, amelyben értesíti a Vevőt a csomag futárszolgáltatásnak történő átadásáról, a szállítás vagy átvétel várható időpontjáról. (Ez nem a webáruház automatikus visszaigazoló emailjét jelenti – az mindössze arról tájékoztatja a vásárlót, hogy beérkezett a Webáruházba a megrendelés.)

2.2.2.

A fentiek szerinti tájékoztató e-mailekkel a 45/2014.(II. 26.) Korm. rendelet szerinti „távollévők közötti szerződés” jön létre a felhasználó (mint Vevő) és az Fitoland.hu (mint Eladó vagy Szállító) között.

2.3. A megrendeléseket Webáruház iktatja, azokat automatikusan tárolja elektronikus formában, ezeket a vásárló utólag lekérheti, megtekintheti. Felek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően megállapodnak, hogy a Webáruházban eszközölt megrendelés útján létrejött szerződés írásban megkötöttnek minősül, a szerződés magyar nyelven jön létre, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre vonatkoznak a jelen ÁSZF rendelkezései. Kérés esetén megrendelésről a megrendelés számának ismeretében az Eladó másolatot küld elektronikus formában.

2.4. Tekintettel arra, hogy a szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül, a felek megállapodnak, hogy az Üzemeltető, valamint a vásárló közötti, a vásárló regisztrációs vagy megrendelési adatai között szereplő email címen történő kommunikáció írásbeli kommunikációnak minősül.

2.5. A megrendelésre vonatkozó emailen történő visszaigazolás az Üzemeltető és a felhasználó között létrejött szerződés tartalmát képezi, és annak emailen történő megküldése eleget tesz a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 18. § szerinti „írásbeli megerősítés” követelményének. Kérjük, hogy e dokumentumokat olvassa el, és őrizze meg. Kérdése esetén lépjen kapcsolatba ügyfélszolgálatunkkal.

2.6. A megrendelések leadása a Webáruház online felületén lehetséges. A Webáruházban tett megrendelést az Üzemeltető csak akkor tudja befogadni és teljesíteni, ha a vásárló a regisztrációs és vásárlási oldalon található mezőket maradéktalanul kitölti. Ennek elmulasztásából eredő károkért, illetve a folyamat közben felmerülő technikai problémákért a Webáruház felelősséget nem vállal. A hibásan vagy nem kellő részletességgel megadott címzési, vagy más adatok, információk esetén felmerülő szállítási vagy egyéb többletköltség a vásárlót terheli.

2.7. Adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségei: az adatbeviteli hibák javítására a vásárlási folyamat végén, a „Megrendelés!” gomb megnyomása előtt van lehetőség. Az adatok javításához a „Szerkeszt” gombot kell használni, vagy az oldal tetején található folyamatdiagrammon kell a korábbi, javítani kívánt lépésre visszatérni. A regisztrációkor megadott adatokat és belépési jelszót bejelentkezés után bármikor meg lehet változtatni az 'Adataim' menüpontban. A "Kosár" tartalma bármikor ellenőrizhető, változtatható, vagy akár törölhető. A megrendelés elküldését követően észlelt adatbeviteli hiba esetén ezt haladéktalanul jelezni kell, a webaruhaz@fitoland.hu e-mail címen.

2.8. Fontos a telefonos elérhetőség pontos feltüntetése, mert a Webáruház sok esetben a kiszállítást megelőzően telefonon egyeztet, illetve SMS-t küld. Hiányos elérhetőségi adatok kitöltése esetén a megrendelést az Eladó nem teljesíti.

2.9. A Webáruházban böngészve a kiválasztott, megvásárolni kívánt termékek saját oldalán a „Kosárba teszem” funkcióra klikkelve lehet az egyes termékeket a virtuális kosárba betenni. A termékek kiválasztását követően a tényleges rendelési folyamatot a „Tovább a kasszához” feliratú gombra kattintva lehet megkezdeni, majd a szállítási cím, szállítási és fizetési módok megadását követően lehet a rendelést véglegesíteni és elküldeni. A webáruház használata során a fogyasztó fizetési kötelezettségének keletkezése előtt a Webáruház kifejezetten felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy az adott megrendelés elküldésével fizetési kötelezettsége keletkezik.

2.10. Felhívjuk a figyelmet, hogy minden egyes véglegesített megrendelést a Webáruház rendszere külön megrendelésként kezel, így az egymás után közvetlenül, azonos vásárlónak és címre leadott megrendelések is külön csomagban kerülnek kiszállításra, amely esetben a szállítási díj is minden megrendelésnél külön felszámításra kerül. Ha már leadta megrendelését, de a csomagot újabb termékekkel bővíteni szeretné, úgy haladéktalanul lépjen kapcsolatba az ügyfélszolgálattal, így – megrendelés státuszától függően, azaz a csomag futárszolgálatnak történő átadását megelőzően – még módosítható a megrendelés.

2.11. A Webáruházban történő első vásárlást megelőzően szükséges regisztrálni, a későbbi rendelések esetén pedig a már létrehozott regisztrációs fiókba kell bejelentkezni. A regisztráció megkönnyíti a későbbi vásárlást és az esetleges kedvezmények igénybevételét.

2.12. Az oldalon feltüntetett árak minden esetben az ÁFÁ-val növelt bruttó árak. A bruttó árak tartalmazzák a vásárláskor hatályos jogszabályokban az adott termékör tekintetében

meghatározott mértékű általános forgalmi adót. A Webáruházban feltüntetett árak visszavonásig vagy megváltoztatásig érvényesek.

2.13. Az Eladó a jelen ÁSZF-ben és a megrendelés visszaigazolásában szereplő feltételek szerint köteles az Ön által megrendelt termékeket a megrendelésben megjelölt szállítási címre eljuttatni.

2.14. A felhasználó a terméket a megrendeléskor megadott címen veheti át, valamint a kiszállítással egyidejűleg, vagy azt megelőzően a termék vételárát és a feltüntetett járulékos költségeket (például szállítás, utánvétel-kezelés díja) a jelen ÁSZF-ben szereplő feltételek szerint fizetheti meg.

2.15. Fizetési módok

2.15.1. A megrendelt termékek vételárát és az esetleges járulékos költségeket (amelyek minden esetben feltüntetésre kerülnek a megrendeléskor) a vásárló előzetes banki utalással, biztonságos internetes bankkártyás fizetéssel, illetve a futárnak történő készpénzes vagy bankkártyás fizetéssel teljesítheti (utánvét). Utánvétes fizetési módnál Webáruház kezelési költséget számíthat fel, amelyről a megrendelés leadása során a weboldalon tájékoztatja a vásárlót.

2.15.2. A Webáruház bizonyos, általa kiválasztott alkalmakkor vagy időszakonként kedvezményes vásárlási lehetőséget biztosít kupon formájában. Kupon akciók esetén a termék vételárának részben vagy egészben történő megfizetése az internetes felületen a kupon adatainak megadásával is lehetséges. A kupon kódját az érvényességi idején belül és felhasználási feltételeinek megfelelően a Kasszánál kell beírni a megfelelő mezőbe. Egy megrendeléshez csak egy kupon váltható be, a kuponok nem vonhatók össze. A kuponok felhasználási feltételeinek egyéb részleteit az aktuális kupon-akció feltételei tartalmazzák.

2.16. Átvételi módok

1. **2.16.1.** A megrendelt termékeket a vásárló választása szerint futárszolgálat útján történő kiszállítással juttatja el a megadott címre vagy átvételi pontra.
2. **2.16.2.** Futárszolgálatlaltal történő kiszállítás esetén – amennyiben a választott termék(ek) készleten vannak –, a vásárló a megrendelés során kiszállítási időpontot választhat. Egyéb esetekben a várható szállítási napról emailben vagy telefonon kap értesítést.
3. **2.16.3.** Átvételi pontra való kiszállítás esetén webáruház a csomagot úgynevezett Pick Pack Pontra vagy egyéb átvételi pontra szállítja ki. A kiszállítást követően a vásárló értesítést kap e-mailen és SMS-en, amelyet követő 5 munkanapon belül a csomag átvehető a kiválasztott átvételi ponton.
4. **2.16.4.** Személyes átvétel választása esetén a vásárló értesítést kap emailen és SMS-ben, amelyet követő 3 munkanapon belül a csomag személyesen átvehető az ügyfélszolgálaton. A már megrendelt (ezáltal lefoglalt) készleten lévő vagy beszerzést követően beérkezett termékeket a Webáruház legfeljebb 3 munkanapig tárolja. A megrendelt termékek 3 munkanapnál hosszabb ideig tartó tárolására és emiatt későbbi kiszállítására vagy személyes átvételére a Webáruház nem tud lehetőséget biztosítani. Az ügyfélszolgálat nyitva tartását az értesítés tartalmazza.
5. **2.16.5.** A rendeléseket a Webáruház általában 2-3 munkanapon belül tudja teljesíteni, amennyiben az adott termék raktáron van.

2.17. A vevő köteles a kiszállítás időpontjában a csomag sértetlenségét, személyes átvétel esetén a termékek darabszámát ellenőrizni, és az átvételi elismervényt aláírni. Sérült csomagolás esetén a helyszínen jegyzőkönyvben kell rögzíteni a hibát. Ajánlott a termék sértetlenségét is az átvételkor ellenőrizni, és mennyiségi hiány vagy sérült termék esetén a helyszínen jegyzőkönyvben rögzíteni a hiányt vagy hibákat. A nem sértetlen csomagolású terméket a vásárló csak saját felelősségére veheti át. A jegyzőkönyv felvételének hiányában távollévők között kötött szerződések esetén irányadó elállási jog gyakorlására, mennyiségi kifogásra, továbbá sérült termék miatti szavatossági igények érvényesítésére a lehetőségek korlátozottak. Mennyiségi, illetve sérültség miatti reklamáció akkor fogadható el aggálytalanul, ha a csomag felbontásáról videofelvétel készül, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt (a csomag minden oldala felvételre kerül), és a felvétel vágtalanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

2.18. Amennyiben kiszállítás során a csomag átvétele sikertelen, ennek tényéről a szállító értesítést hagy, majd legfeljebb egy alkalommal ismét kísérletet tesz a csomag kiszállítására. A kiszállítás munkanaponként 8-17 óra között történik. A vásárló köteles olyan szállítási címet és telefonszámot megadni, ahol a fenti időintervallumban elérhető. Az itt leírt általános szállítási szabályokon felül a Webáruházakban történő megrendelés esetén egyes szállítási feltételek és költségek, kedvezmények eltérnek.

4. Kellékszavatosság

4.1. A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Mentesül a szavatossági kötelezettségei alól a Webáruház, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

4.2. A Szolgáltató a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A Fogyasztó kellékszavatossági igénye **a teljesítés időpontjától számított két év alatt**, egyéb – fogyasztónak nem minősülő – Felhasználó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Ha a Fogyasztóval kötött szerződés tárgya használt dolog, akkor az elévülési határidő egy év. A Felhasználó kellékszavatossági jogait az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kellékszavatossági igény elévült.

4.3. Kellékszavatossági igénye alapján a Felhasználó választása szerint:

- a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha
 - a. a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy
 - b. az a Szolgáltatónak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével

összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve

- i. a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, ii. a szerződésszegés súlyát,
- iii. a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet;

b) vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől - a jelentéktelen hiba kivételével - elállhat, ha

- a. a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta,
- b. a kijavítási vagy a kicserélési kötelezettségének megfelelő határidőn

belül, a Felhasználó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni,
c. a Felhasználónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke

megszűnt.

4.4. A Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

4.5. A Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Fogyasztó esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Felhasználó felelős.

4.6. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik. Ha azonban a dolog meghibásodásában a Felhasználót terhelő gondozási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a Felhasználó köteles viselni, ha a növényre vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Szolgáltató e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

4.7. A fogyasztó kellékszavatossági jogát akkor érvényesítheti, ha igazolni tudja a szerződés megkötését. Amennyiben Webáruház vitatja a szerződés megkötésének tényét, a fogyasztó figyelmét fel kell hívni a panasztételi lehetőségeire.

5. A vásárlástól való elállás joga

5.1. A Webáruház vásárlóit, mint fogyasztót megilleti a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti indokolás nélküli elállási jog, amelyet a termék kézhezvételét követő 14 naptári napon belül lehet gyakorolni.

5.2. A fogyasztót a szerződés megkötésének napja és a termék kézhezvétele közötti időszakban is megilleti az elállás joga.

5.3. A Fogyasztó nem gyakorolhatja elállási vagy felmondási jogát az alábbi, a Szolgáltató által eladott termékek vagy nyújtott szolgáltatások tekintetében:

- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi Szolgáltató által nem befolyásolható, a 14 napos elállási határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.
- Növények esetében az elállási joggal nem lehet élni.

Bővebb információ: <http://www.nfh.hu/node/2709>

A fenti korlátozás alá nem eső termékek esetén a vásárló a szerződéstől a termék átvételét (illetve amennyiben a termék átvétele még nem történt meg a szerződés megkötésének napját) követő tizennégy (14) napon belül indokolás nélkül elállhat. Írásban történő elállás esetén határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a vásárló elállási nyilatkozatát a határidő lejártá előtt (akár a 14. napon) elküldi.

5.4. Elállás esetén a terméket a vásárló az elállás közlését követő 14 napon belül bontatlan vagy bontott állapotban köteles visszajuttatni a Webáruházhoz. Határidőt megtartottnak tekintjük, amennyiben a vásárló igazolja, hogy a terméket a határidő utolsó napjáig postára adta vagy futárszolgálatnak átadta. Utánvétellel visszaküldött terméket a Webáruház nem vesz át.

5.5.A Webáruház áruházban kizárólag sérülésmentes, a kipróbáláshoz szükséges mértékben, rendeltetészerűen használt termék visszaszolgáltatása esetén köteles a teljes vételárat a vásárló részére megtéríteni. A Webáruház követelheti a fogyasztótól a termékek nem rendeltetészerű, vagy a kipróbáláshoz feltétlenül szükséges mértéket meghaladó használatából eredő kárai megtérítését.

5.6. Elállásra vonatkozó igényt a vásárló emailben, postai úton írásban, személyesen vagy telefonon jelentheti be.

6. Elállás esetén a termék visszajuttatásának költségei a vásárlót terhelik. A vásárlót ezen felül egyéb költség nem terheli.

6.1. Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül utaljuk vissza a termék vételárát a vásárló által megadott bankszámlaszámra. A visszatérítés vonatkozik a termék vásárló részére történő kiszállítási költségekre is, kivéve, ha az elállással érintett termékkel együtt más olyan termék is kiszállításra került, amely tekintetében a vásárló nem élt elállási jogával, illetve kivéve, ha a fogyasztó nem a legkevesebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást kért, ez esetben a többletköltséget a Webáruház nem köteles megtéríteni. Webáruházunk azonban jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: ilyenkor Webáruházunk a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.

6.2 A visszaküldött termék Webáruház részére történő visszajuttatásának költségei a vásárlót terhelik. Amennyiben a vásárló nem a jelen ÁSZF és a jogszabályok szerint közli és gyakorolja elállási jogát úgy a Webáruház a vételárat nem téríti vissza, azonban – előzetes egyeztetést követően – mód van a termék visszaküldésére a vásárló részére. Ennek az újbóli kiszállításnak a költségei a vásárlót terhelik.

6.10. Az elállási jog gyakorlása fogyasztókra vonatkozik. Webáruház a nagykereskedelmi és a viszonteladói partnereivel külön megállapodás keretében szabályozza a visszaruzási lehetőséget.

6.11. Amennyiben kérdése merült fel az elállási jog gyakorlásával kapcsolatban, úgy további tájékoztatásért keresse ügyfélszolgálatunkat az ÁSZF elején található elérhetőségeinken. Az elállási jog gyakorlására vonatkozó 45/2014. (II.26) Korm. rendelet szövegét itt olvashatja: http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400045.KOR

7. Meggondolt vásárlás (cserejog)

7.1. A vásárló az átvételétől számított 60 napon belül jogosult a még használatba nem vett terméket annak eredeti, sértetlen és bontatlan csomagolásában, valamint az eredeti számla egyidejű átadásával személyesen visszahozni vagy saját költségén visszaküldeni az ügyfélszolgálatra.

7.2. Az előző feltételeknek mindenben megfelelő terméket a Webáruház visszaveszi és a termék számlán szereplő vételárának teljes összegét a vásárló által választott más termék vagy termékek vételárába beszámítja. Amennyiben a kiválasztott más termék vagy termékek vételára a meggondolt vásárlással érintett terméknél alacsonyabb, úgy ebben az esetben a különbözet visszafizetésére nincs mód.

7.3. A Webáruház fenntartja a jogot a jelen pontban foglalt cserejog alkalmazásának elutasítására, amennyiben a cserejogot nem a jelen ÁSZF-ben foglaltakkal megegyezően vagy egyébként visszaélés szerűen gyakorolják. A Webáruház fenntartja továbbá a jogot a cserejog korlátozására vagy egyéb feltétel megállapítására, továbbá e lehetőség indokolás nélküli szüneteltetésére vagy megszüntetésére, amelyre vonatkozó tájékoztatást az ÁSZF módosításával tesszük közzé. Az esetleges módosítást megelőzően teljesített vásárlások a vásárlás teljesülésekor hatályos ÁSZF rendelkezései szerint kerülnek elbírálásra, ha az a vásárlóra nézve kedvezőbb.

7.4 A cserejogot nem lehet érvényesíteni élő növények esetében.

7.5. Jelen pontban foglalt cserejog nem érinti a távollévők között kötött szerződés miatt fennálló, vásárlókat megillető elállási jogot, továbbá sem a jótállást, sem szavatossági jogokat, azok változatlanul érvényesek.

8. A felelősség korlátozása

8.1.A Webáruház áruházban való vásárlás feltételezi a vásárló részéről az internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a lehetséges hibákra.

8.2. A Webáruház semmilyen módon nem felelős az alább felsorolt pontokban foglaltak miatt, bármilyen okból is következtek be:

- Az interneten küldött és/vagy fogadott bármilyen adat meg nem érkezése, véletlenszerű megváltozása.
- Bármilyen működési hiba az internetes hálózatban, ami megakadályozza a Webáruház akadálytalan működését és a vásárlást.

- Bármilyen meghibásodás, bármely vételi eszközben a kommunikációs vonalakon.
 - Bármely nem ajánlott vagy tértivevényes formában küldött levél – függetlenül attól, hogy papír, vagy elektronikus formában érkezett –, de főleg bármilyen adat elvesztése.
 - Bármely szoftver nem megfelelő működése.
- Bármilyen programhiba, rendkívüli esemény vagy technikai hiba következményei.

8.3. A Webáruház nem felelős semmilyen alapon, semmilyen közvetlen vagy közvetett kárért, ami a Webáruház áruházhoz való csatlakozás, a Webáruház megtekintése miatt következett be.

8.4. Felhasználó teljes körű és korlátlan felelősséggel tartozik a más személy személyes adatainak megadásából, illetve Webáruházban történő közzétételéből eredő károkért. Az üzemeltető ilyen esetben minden segítséget megad az eljáró hatóságoknak a jogsértő személy személyazonosságának megállapítása céljából.

8.5.A Webáruház részét képező nyilvános kommunikációs csatornákat (pl. termékértékelések írása) minden felhasználó saját felelősségére veheti igénybe. A Webáruház automatikusan nem moderált, ugyanakkor, amennyiben jogsértő vagy érdeksértő tartalomra vonatkozó értesítés, bejelentés érkezik, ill. az bármely más módon az üzemeltető tudomására jut, úgy az üzemeltető jogosult bármely tartalom illetve azok része ideiglenes vagy végleges, indoklás nélküli eltávolítására. Ismétlődő, vagy súlyos jogsértést megvalósító magatartás esetén az üzemeltető jogosult az adott felhasználót véglegesen kizárni az oldal használatából, ideértve regisztrációjának törlését is.

9. Szerzői jog

9.1. A Webáruház oldalon található valamennyi tartalom (szöveg, cikk, termékismertető, tájékoztató, jelen ÁSZF stb., ábra, kép, más információ illetve adat) szerzői jogai – eltérő rendelkezés hiányában – térbeli és időbeli korlátozás nélkül a Webáruház üzemeltetőjét illetik meg. Különösen tilos a Webáruházból letöltött tartalmat a Webáruházban történő vásárlástól eltérő célra felhasználni, ezeket átdolgozni, másolni, stb. A Webáruház szerzői és egyéb jogainak megsértése vagy e szerződés megszegése esetén azonnal jogi eljárást kezdeményez a jogsértővel szemben. A Webáruház használatával a felhasználó elfogadja, hogy az oldal tartalmának másolása vagy az itt meghatározott céltól eltérő felhasználása akkor is jogsértésnek minősül (jelen ÁSZF megszegésének), ha az esetleg nem állna szerzői jogi oltalom alatt. Minden ilyen jogsértés esetén a felhasználó elfogadja, hogy a Webáruház a kárának külön bizonyítása nélkül is jogsértésenként legalább 50.000 forint kötbért köteles fizetni a Webáruház üzemeltetőjének.

9.2.A Webáruház fenntartja a jogot, hogy bíróságok vagy hatóságok előtt eljárást kezdeményezzen minden olyan személy ellen, aki a Webáruház használatával (ideértve a vásárlást is) jogsértést követ el, illetve arra kísérletet tesz. A Webáruház nem vonható felelősségre semmilyen, harmadik személy által valamely felhasználó vagy vásárló rovására elkövetett jogsértés miatt.

9.3. Bármilyen, az oldal használatával vagy az oldallal kapcsolatos jogsértés, vagy az Eladót ért érdeksérelem esetén a Webáruház üzemeltetője jogosult a felhasználó regisztrációját azonnali hatállyal felfüggeszteni, személyes és egyéb adatait valamint regisztrációját törölni. Az adatok a jogsértéssel vagy érdeksérelemmel kapcsolatos eljárások céljából továbbra is kezelhetők. A fenti lépésekről a Webáruház nem köteles értesíteni a felhasználót.

9.4.A Webáruház vagy annak bármely része más domainen például keretes alkalmazásként – mintegy saját oldalainak részeként – történő megjelenítése kizárólag előzetes írásos engedély esetén lehetséges.

9.5. Az a weboldal, amelyen a Webáruházra mutató link elhelyezésre kerül, nem keltheti azt a benyomást, hogy a Webáruház üzemeltetője javasolja, támogatja az adott oldalon forgalmazott vagy kínált szolgáltatás vagy termék igénybevételét vagy megvásárlását. A linkelő weboldal nem tartalmazhat valótlan információt a Webáruház valamint a linkelő weboldal között fennálló jogviszonyról és a Webáruházról. A Webáruház minden rá mutató hivatkozás alkalmazása ellen fellép, amely árt a Webáruház hírnevének és érdekeinek.

10. Adatkezelési tájékoztató

10.1. Az Üzemeltető célja, hogy a lehető legteljesebb mértékben biztosítsa a weboldalon regisztrált felhasználók személyes adatainak védelmét. A jelen felhasználási feltételekben található adatkezelési tájékoztató kizárólag a Webáruház tekintetében érvényes, nem alkalmazható harmadik személyek által üzemeltetett weboldalak esetében, még abban az esetben sem, ha ezek a weboldalak a Webáruházról közvetlenül hozzáférhetőek.

10.2. Az Üzemeltető tevékenységét látogatói és ügyfelei személyiségi jogainak védelmével, a vonatkozó jogszabályok, így különösen a Polgári Törvénykönyv, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról; szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Atv.) rendelkezéseinek betartásával végzi. Felhívjuk a figyelmet, hogy a személyes adatok megadása a Webáruházon önkéntes, és az adatkezeléshez a felhasználási feltételek elfogadásával egyidejűleg a felhasználó hozzájárul. Abban az esetben, ha a felhasználó egy másik személy megbízásából jár el, akkor az ő felelőssége az érintett személy beleegyezésének megszerzése adatainak közléséhez. Cselekvőképtelen és korlátozottan cselekvőképes személyek nyilatkozatához a törvényes képviselő előzetes hozzájárulása szükséges, kivéve olyan szolgáltatásokhoz tartozó adatkezeléseket, amelyek mindennapi életben tömegesen előforduló ügyletet céloz.

10.3. Az Üzemeltető a Webáruházak vonatkozásában azonos feltételekkel és azonos célból közös és egységes, az Adatvédelmi Hatóságnál bejelentett adatkezelést végez:

10.4. Regisztrációs Adatkezelés:

10.4.1. A Webáruházon elérhető szolgáltatások igénybevételéhez regisztráció szükséges. A regisztrációnál megadott adatokat az Üzemeltető csak célhoz kötötten, a szolgáltatás nyújtásához és a vásárlókkal való kapcsolattartáshoz szükséges módon és mértékben, a törvényes feltételeknek megfelelően kezeli. Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása. A személyes adatok megadásakor a jelen felhasználási feltételek elfogadásával a felhasználók beleegyeznek abba, hogy adataikat a szolgáltatás teljesítése érdekében az Üzemeltető felhasználja. Az Üzemeltető a birtokába került személyes adatokat kizárólag az ügyfél által azok megadásakor ismert célra használja, más, harmadik személy részére külön hozzájárulás nélkül nem adja tovább (lásd még jelen ÁSZF 7.8-as pontját) és nem teszi hozzáférhetővé, azokat elkülönítve és titkosítva tárolja. Amennyiben a felhasználó a Webáruházban vásárolt termékek futárszolgálattal történő kézbesítését választja, úgy hozzájárul ahhoz, hogy a kézbesítés érdekében az ahhoz szükséges adatokat Üzemeltető a futárszolgálat részére átadja. Az adatokhoz a Webáruház munkaviszonyban álló munkatársai férhetnek hozzá.

10.4.2. Az adatkezelés célja, hogy az érintettek, mint vásárlók megrendeléseit az Üzemeltető teljesíteni tudja, illetve egyes adatok kezelésének a felhasználói – vásárlói élmény növelése, különösen hírlevél megküldése útján. Az adatkezeléssel érintett adatok köre:

- név (kereszt- és vezetéknév), - email cím,
- lakcím, számlázási cím
- telefonszám

Az adatkezelés időtartama: a regisztrációs fiók törlésének érintett általi törlésének kezdeményezéséig, vásárlás esetén a számlázási adatok tekintetében a jogszabályok által előírt kötelező megőrzési ideig

10.5.1. A felhasználók az általuk megvásárolt termékekről termékértékelést írhatnak, amely elősegíti más vásárlók döntését az adott termék megvásárlása tekintetében. A termékértékelés mellett a felhasználók felhasználói neve (vezeték és keresztnéve rövidített formában vagy rövidítés nélkül) megjelenhet. Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása.

10.5.2. Az adatkezelés célja más fogyasztók hiteles tájékoztatása, a felhasználói élmény növelése. Az adatkezelés időtartama: az adatok törlésére vonatkozó kérelemig, illetve az adott termék forgalmazásáig.

10.6. A Webáruház egyes szolgáltatásai egyedi azonosítót, úgynevezett cookie-t („sütit”) helyeznek el felhasználói számítógépén. A cookie-k a felhasználók személyére szabott kiszolgálás és felhasználó részére nyújtott szolgáltatások javítása érdekében a felhasználók azonosításának, „autentikálásának” megkönnyítését szolgálják. A cookie-ben a felhasználók személyes adatai soha nem kerülnek eltárolásra. A weboldalon működő termékajánló rendszer a felhasználó által korábban látogatott oldalak szerinti kategóriába tartozó ajánlatot jeleníti meg. A honlapok használatával a felhasználó elfogadja, hogy számítógépén a cookie elhelyezésre kerüljön. A cookie-fogadás felhasználói tiltása a Webáruház szolgáltatásai igénybevételének nem akadály.

10.7. Tájékoztatjuk, hogy telefonhívásainkat minőségbiztosítási okokból önkéntes alapon rögzítjük. A hívásrögzítés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása. Amennyiben nem járul hozzá hívásának rögzítéséhez, akkor nyitva tartási idő alatt az alábbi telefonszámon tud egyeztetni kollégáinkkal: +36 20 420 48 60. Az adatkezelés célja a vásárló és az adatkezelő jogainak érvényesítése, utólagos bizonyíthatóság. Az adatokat 60 napig tároljuk rendszerünkben.

10.8. Amennyiben valamely felhasználó a felhasználási feltételek tartalmával ellentétes, azzal nem összeegyeztethető, vagy egyébként törvénybe ütköző magatartást tanúsít, úgy a szükséges a törvényes eljárások megindítása érdekében az Üzemeltető kezdeményezi a felhasználó ügyfél azonosítását.

10.11. A felhasználók adatait abban az esetben, ha tíz évig nem lépnek be a Webáruházra az Üzemeltető automatikusan törli, és a rendelkezésére álló adatokat megsemmisíti. Megadott adatainak törlését vagy helyesbítését a felhasználó a webaruhaz@fitoland.hu email címre küldött üzenetben bármikor kérheti. Ebben az esetben sem áll módjában az Üzemeltetőnek törölni azokat az adatokat, amelyek megőrzésére jogszabály erejénél fogva kötelezett.

10.12. Az Üzemeltető a személyes adatokat az Amega Team által üzemeltetett szervereken elektronikusan tárolja. A számlázási adatokat az Üzemeltető a telephelyén és központi ügyintézésének helyén (cím lásd fent) is tárolja. Az Üzemeltető minden elvárható számítástechnikai és munkaszervezési lépést megtesz a személyes adatok kezelésének biztonságáért, továbbá azért, hogy a személyes adatok illetéktelen harmadik személyek birtokába ne kerülhessenek.

10.13. A felhasználó az Üzemeltető email címén vagy postai úton tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, az adatfeldolgozó személyéről, az esetleges adatfeldolgozóról, adattovábbítás körülményeiről, továbbá az adatkezelés egyéb részleteiről, illetve kérheti személyes adatainak kijavítását vagy megváltoztatását, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését. A tájékoztatás ingyenes, de az egy naptári éven belüli ismételt tájékoztatáskérés esetén az Üzemeltető fenntartja a jogot, hogy adminisztrációs díjat számoljon fel.

10.14. Az Üzemeltető a felhasználó adatkezelésre vonatkozó megkeresésére a legrövidebb időn, de legfeljebb 30 napon belül köteles reagálni – a felhasználó kérésének elutasítása esetén indoklással ellátni válaszát. Amennyiben az érintett az Üzemeltető által meghozott döntéssel vagy végrehajtott intézkedéssel nem ért egyet, a döntés vagy intézkedés ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

10.15. Az adatok kezelése során az Üzemeltető az Atv. előírásait maradéktalanul betartva, a legnagyobb körültekintéssel jár el, azokat bizalmasan kezeli és harmadik személyek részére nem teszi hozzáférhetővé, kivéve, ha a szerződésből származó jogainak érvényesítése érdekében ez szükséges, illetve az adat hatóságok részére történő átadását jogszabály, vagy hatósági végzés illetve bírósági ítélet rendeli el.

10.16. Az Üzemeltető adatkezelésével kapcsolatban jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet (Székhely: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., Telefon: +36 (1) 391-1400).

11. Hírlevél

11.1. A felhasználóknak módjuk van a regisztrációjuk alkalmával, illetve később, az oldal használata során az Üzemeltető hírlevelére feliratkozni. A hírlevélre feliratkozás önkéntes. Feliratkozás esetén a felhasználó kifejezetten hozzájárul, hogy az általa megadott email címre tájékoztató és kifejezetten reklámcélú tartalmak kerüljenek továbbításra az Üzemeltető által meghatározott időközönként.

11.2. A hírlevélről a felhasználó bármikor leiratkozhat a weboldalon erre a célra létrehozott „Hírlevél fel- és leiratkozás” menüpontban, vagy minden hírlevél végén található „Leiratkozás” linkre kattintva.

12. Panaszügyintézés

12.1. A panaszok bejelentésére, kapcsolattartásra használható cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím megegyezik a Webáruház ügyfélszolgálati címével.

12.2. A vásárló panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban jelentheti be az ügyfélszolgálaton. Nem minősül panasznak, ha a vásárló a Webáruház működésével, tevékenységével kapcsolatosan tájékoztatást, állásfoglalást kér.

12.3. A Webáruház a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Webáruház a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, melyet legkésőbb a panaszra adott válasszal együtt küld meg a fogyasztó részére.

Az írásbeli (ideértve az elektronikus úton) valamint telefonon tett panaszt a Webáruház – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül írásban megválaszolja. Az ilyen módon előterjesztett panaszt a Webáruház egyedi azonosítószámmal látja el. A rögzített panasznak tartalmaznia kell a panaszos nevét, címét, és a panasz leírását valamint a jogszabályban előírt egyéb adatokat. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles, továbbá felhívja a vásárló figyelmét a jogorvoslati lehetőségekre.

12.4. A panaszra adott válasz másolati példányát a webáruház öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni

12.5. A Webáruház által felvett jegyzőkönyv tartalmazza a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben előírt adatokat.

12.6. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára.

A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött **online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel** kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel.

Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében. Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi link segítségével érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>

Az oldal betöltését követően válassza ki a kívánt nyelvet, jelentkezzen be és kövesse az oldal utasításait.

Amennyiben a határon átvétel online vitarendezéssel kapcsolatosan további kérdése merülne fel, a Budapesti Békéltető Testület tud részletes felvilágosítást adni Önnek.

A Budapesti Békéltető Testület:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, onlinevita@bkik.hu Fax: 06 (1) 488 21 86
Telefon: 06 (1) 488 21 31

12.7. Fogyasztó a webáruházzal kapcsolatos vitája esetén a lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A békéltető eljárásában a Webáruház

üzemeltetője a vonatkozó jogszabály alapján köteles részt venni és együttműködni. A testületek listáját megtalálhatják a www.bekeltetes.hu oldalon.

12.8. Amennyiben a fogyasztó panaszát vagy minőségi kifogását a webáruház nem, vagy nem a jogszabályoknak megfelelően kezelte, illetve egyéb, a fogyasztói jogot sértő hibát vétett, a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A lakóhely szerint illetékes járási hivatalok listáját és elérhetőségeit a www.jarasinfo.gov.hu oldalon érhetik el. Egyes esetekben (így webáruházakat érintő bizonyos jogsértések esetén is) az eljárást a megyeszékhelyek járási hivatala folytatja le.

13. Felhasználási feltételek elfogadása

13.1. A Webáruház használatával Ön kijelenti, hogy a felhasználási feltételeket megértette, azokat tudomásul vette, és az oldal használatának feltételeként elfogadja.

14. Etikai kódex

14.1. Webáruház, mint a Szek.org (Szövetség az Elektronikai Kereskedelemért Közhasznú Egyesület) tagja, magára nézve kötelezőnek ismeri el a szervezet Etikai Kódexét. Az Etikai Kódex elérhető ezen a linken:

<http://www.szek.org/content/media/www/mediastore/0/639/131/szek-etikai-kodex.pdf>

15. Törzsvásárlói rendszerről bővebb információt az alábbi linken talál:

https://www.fitoland.hu/torzsvasarloi_rendszer_fitoland