



COOPSHOP.HU online áruház

Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)- alapvetések, hatály és kiterjedés.....	3
Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) - definíciók	3
1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI:.....	3
3. REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS	4
4. A MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK/ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS ÁRAK	4
5. A RENDELÉS MENETE.....	5
6. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS	10
7. AZ ELÁLLÁS JOGA	11
8. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG (általános szabályok és jogszabályi hivatkozások).....	13
9. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS	17
(FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ FELHASZNÁLÓK ESETÉN).....	17
10. VEGYES RENDELKEZÉSEK	18
11. A PANASZKEZELÉS RENDJE	18
(FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ FELHASZNÁLÓK ESETÉN).....	18
12. SZERZŐI JOGOK	22
13. ADATVÉDELEM.....	22
Melléklet- Elállási nyilatkozat minta.....	23

Coopshop.hu ÁSZF

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)- alapvetések, hatály és kiterjedés

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján (<https://www.coopshop.hu>) és annak aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki.

Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető (és letölthető, bármikor kinyomtatható) a következő weboldaltól: <https://coopshop.hu/aszf>.

Jelen dokumentum alapján létrejött szerződések nem kerülnek iktatásra (jellegükből fakadóan utólag azok nem hozzáférhetők, a szerződés megkötését minden esetben a rendelési adatok bizonyítják), ráutaló magatartással tett jognyilatkozattal jönnek létre, nem minősülnek írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródnak, magatartási kódexre nem utalnak. A webshop működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben megadott elérhetőségeken áll rendelkezésre.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) - definíciók

Felhasználó: Bármely természetes, jogi személy, vagy szervezet, aki Szolgáltató szolgáltatásait igénybe veszi, Szolgáltatóval szerződést köt.

Fogyasztó: Olyan Felhasználó, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Vállalkozás: A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy.

Szolgáltató: Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, aki a Felhasználó részére szolgáltatást nyújt, aki a Felhasználóval szerződést köt.

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

A szolgáltató neve: **Gödöllő COOP Zrt.**

A szolgáltató székhelye (és egyben a panaszügyintézés helye): 2100 Gödöllő, Körösfői u. 34.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: **info@coopshop.hu**

A szolgáltató cégjegyzékszám/nyilvántartási száma: 13-10-040589

A szolgáltató adószáma: 11844141-2-13

Nyilvántartásba bejegyző hatóság neve / engedélyező hatóság és engedély szám (ha van): Pest Megyei Bíróság, mint Cégbíróság

A szolgáltató telefonszáma: +36 (30) 109-2069, +36 (28) 430-780

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe:

Gödöllő COOP Zrt. 2100 Gödöllő, Körösfői u. 34., info@coopshop.hu

További információk: <https://www.godollocoop.hu/index.php/adatvedelmi-tajekoztato>

2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK:

2.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF 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 rendelkezéseire. Speciális termékekre a vonatkozó ágazati jogszabályi rendelkezések az irányadók. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen ÁSZF 2023. február 22. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A jelen ÁSZF módosításait a Szolgáltató a weboldalon közzéteszi, illetve a regisztrált/vagy korábban már vásárló Felhasználókat a változásról értesíti. A módosítások nem érintik a korábban megkötött szerződéseket, azaz a módosításoknak nincs visszaható hatálya.

2.3. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

2.4. Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatóhoz nem köthető, a Szolgáltató által nem üzemeltetett más weboldalon közzétett termékek adás-vételével kapcsolatban.

3. REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS

3.1. Felhasználó a regisztráció/vásárlás során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

3.2. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. Szolgáltató azonban tájékoztatja a Felhasználókat, hogy a Felhasználóval történt egyeztetés és egyértelmű beazonosítás után a tévesen beírt adatokat javíthatja a rendelésben, hogy a számlázás és kiszállítás akadálymentesen és hibátlanul megtörténhessen.

3.3. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik (ha Felhasználó regisztrált az oldalon).

4. A MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK/ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS ÁRAK

4.1. A www.coopshop.hu webáruház fő profilja élelmiszertermékek és napi fogyasztási cikkek internetes csatornán keresztül történő kiskereskedelmi értékesítése a Felhasználók felé. Valamennyi, a webáruházban megjelenített termék a webáruházból online (bizonyos kivételes esetekben telefonon) rendelhető meg. A forgalmazott termékek minőségi jellemzői és azok kezelésének módja megfelel a vonatkozó és hatályos jogszabályoknak. A termékek esetében az áruházban megjelenített árak forintban értendők, bruttó árak (tehát tartalmazzák a törvényben előírt áfát), azonban nem tartalmazzák a szállítással, fizetéssel kapcsolatos díjakat. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra, kivéve, ha a Felhasználó dísz-, vagy egyéb speciális csomagolást kér és azt a Szolgáltató teljesíteni képes.

4.2. A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, valamint a termékekről fotót jelenít meg (ha lehetséges).

4.3. Amennyiben a webáruházban akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról. Szolgáltató az akciós árak meghatározásakor jogszerűen jár el, megfigyelve a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet szabályainak.

4.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os ár, akkor a Szolgáltató nem köteles a megrendelést hibás áron visszaigazolni, hanem lehetősége van az ajánlat visszautasítására és felajánlhatja a helyes áron történő visszaigazolást, amelynek ismeretében Felhasználónak joga van nem elfogadni a módosított ajánlatot. Hibás ár alatt értjük azt az árat, amin a vállalkozónak nincs meg a szerződéses akarata a szerződés megkötésére. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem jön létre érvényes olyan szerződés, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának.

4.5. A forgalmazott termékek jellegéből és a Szolgáltató üzleti modelljéből adódóan (fizikai üzlet online kiterjesztése) a www.coopshop.hu webáruházban és ebből következően a megrendelés (bevásárlás) visszaigazolásában (automata e-mail értesítés) szereplő árak minden esetben irányárak, melyek a vásárlással kapcsolatban kiállított számlán szereplő végösszegetől ekképpen eltérhetnek. Az esetleges eltérés első oka lehet, hogy mérlegelt (lédig) termékeknél, a visszaigazolt ár becsült súlyon alapszik, mely a kiszállított, a tényleges súlytól meghatározott mértékben eltérhet és emiatt adott termék egységára nem, de súlyfüggő ára azonban változhat. Szolgáltató törekszik azonban arra, hogy ilyen, mérlegelt (lédig) termékek esetében a kiszállított mennyiség a megrendelt mennyiség tekintetében a lehető legpontosabban közelítsen egymáshoz, a megengedett legmagasabb eltérés pedig +/- 20% lehet az

eredetileg megrendelt mennyiséget figyelembe véve. Az esetleges áreltérés oka lehet továbbá az is, hogy a megrendeléstől eltelt időben megváltozhatott a megrendelt termék ára vagy az kikerült az akciós termékkörből. A www.coopshop.hu webáruházban szereplő irányárak főszabály szerint mindig a Szolgáltató aznapi (rendelés napja), adott rendelést kiszolgáló fizikai boltjában érvényes árakkal egyezik meg. Mivel a Felhasználó az online vásárlása során csupán a megrendelést adja le a Szolgáltató felé, miközben a tényleges megvásárlásra (átvételre) azonban a kiszállításkor kerül sor, ezért a ténylegesen fizetendő ár az minden esetben a kiszállítás napján aktuális, adott rendelést kiszolgáló fizikai boltjában érvényes ár. Ehhez hasonló módon, egy termék akciós ára is csak abban az esetben érvényes, amennyiben a kiszállítás az akció lejártá előtti vagy azon a napon történik (a termék leírásánál az akciós időszak minden esetben pontosan fel van tüntetve). Amennyiben tehát a kézbesítés az akció lejárat dátuma után valósul meg, az akciós ár aznap már nem lesz érvényben, azonban az is előfordulhat, hogy adott termék, melyet a Felhasználó még nem akciós áron rendelt meg, a kiszállítás napján akciós státuszt kap és ekképpen Felhasználó a megrendelt terméket alacsonyabb áron kapja meg.

4.6. A visszaváltható göngyöleggel értékesített termékek árai magukban foglalják a göngyöleg árát (betétdíjat) is. A göngyöleg ára az érintett számlán minden esetben feltüntetésre kerül. Házhozszállítás igénylése esetén – tekintettel arra, hogy a szállítást külső logisztikai szolgáltató partner végzi - a visszaváltható göngyöleget közvetlenül a kiszállítást végző személynek (futár) visszaadni nem lehetséges. A Felhasználó, amennyiben rendelésekor visszaváltható üvegbetétes italt vásárolt, úgy a visszaváltható üvegeket visszaviheti egy, a Szolgáltató által üzemeltetett áruházba vagy bármely más üvegvisszaváltó pontra és visszakaphatja a betétdíjat. Szolgáltató fizikai üzleteinek listája a <https://www.godollocoop.hu/index.php/bolthalozat> hivatkozás alatt található meg.

A bolti összekészítés illetve átvétel ("Click and Collect"/"Order Pickup") szállítási módozat esetén a fenti korlátozás nem érvényes, mert a Felhasználó az összekészített csomag személyes, bolti átvétele során megvalósuló lényegében hagyományos jellegű értékesítés során a rendelést kiszolgáló (összekészítést végző) üzletében az üvegvisszaváltást is elvégezheti.

5. A RENDELÉS MENETE

5.1. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba vagy akár regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

5.2. Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.

5.3. Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.

5.4. Ha a Felhasználó nem kíván további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés - X” ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség véglegesítéséhez pedig a „frissítés/kosár frissítése” ikonra kattint Felhasználó.

5.5. Felhasználó megadja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:

5.5.1. Fizetési módok:

Fizetés utánvétellel: Amennyiben a megrendelt termék futárszolgálattal, vagy csomagpontra kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak, vagy a csomagponton teljesítse készpénzben, vagy bankkártyával a megrendelt termék(ek) átvételekor. Csomagautomatába történő teljesítés esetében készpénzes utánvétel fizetési mód nem lehetséges, kizárólag bankkártyás fizetési mód biztosított.

Átutalással: Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét az **MKB Bank Zrt.-nél vezetett 10300002-20102472-00003285** számú bankszámlára 3 napon belül köteles átutalni. Az összegnek a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően lesz a Felhasználó jogosult a termék(ek) általa meghatározott módon történő átvételére.

Online, bankkártyával: Felhasználónak lehetősége van a rendelés összértékét online, bankkártyával fizetni a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltató biztonságos fizetési rendszerén keresztül.



Online bankkártyás fizetés esetén a Felhasználó a felhasználói felületen található 'Pénztárból' átirányításra kerül a Simple Pay (www.simplepay.hu) biztonságos, titkosított fizetést biztosító weboldalára, amelyen keresztül ténylegesen megtörténik a vételár kiegyenlítése.

Sikeres fizetéskor a Simple Pay (www.simplepay.hu) rendszere a Vevőt visszairányítja a felhasználói felületre.

Az esetlegesen sikertelen teljesítés alkalmával ugyanez a folyamat történik, ekkor a Vevő ismételtlen megkísérelheti a bankkártyája használatát, esetleg egyéb ellenérték kiegyenlítési módot választhat.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Szolgáltató pénzügyi szolgáltatója a vételár teljesítése céljából csak az alábbi bankkártyákat tudja elfogadni:

- Visa;
- MasterCard;
- Maestro;
- American Express.

Az online bankkártyás fizetések az **OTP Mobil Szolgáltató Kft.** (1143 Budapest, Hungária krt. 17-19.) **Simple Pay** rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a Szolgáltatóhoz nem jutnak el. Adatkezelési szabályzat és további információ: <https://simplepay.hu/impreszum/>.

Felhasználó megrendelése átutalás vagy előreutalásos fizetési módok választása esetén mindaddig függőben van, amíg a rendelési összeg beérkezéséről Szolgáltató meg nem győződik.

Helyszíni bankkártyás fizetés: kizárólag telephelyi átvétel (központi raktár: 2100 Gödöllő, Palotakert 19. (Hrsz 5884/19) vagy bolti összekészítés és átvétel ("Click and Collect"/"Order Pickup") módozat esetén (átvételi hely lista az 5.5.2. pontban) alkalmazható fizetési mód.

Bolti összekészítés, illetve átvétel ("Click and Collect"/"Order Pickup") esetén Szolgáltató továbbá a COOP Klub Törzsvásárlói rendszerben való pontgyűjtést és további fizetési módozatokat kínál.

Bővebb információ a COOP törzsvásárlói rendszerről: <https://www.coop.hu/coop-klub/>

Bővebb információ a Szolgáltató fizikai üzleteiben általánosan és Click and Collect"/"Order Pickup" módozatok során elfogadott fizetőeszközökről: <https://www.godollocoop.hu/index.php/szolgáltatataink>

5.5.2. Szállítási módozatok, költségek és szállításhoz kapcsolódó egyéb költségek:

Tájékoztatjuk a Tisztelt Felhasználókat, hogy www.coopshop.hu webáruházon keresztüli rendelés esetén, illetve igény szerint az alábbi kiszállítási formák vehetők igénybe:

- országos kiszállítás (**házhoz szállítás**) futárszolgálattal,
- országos kiszállítás **csomagpontra** (GLS csomagpont vagy Pick Pack Pont) vagy GLS **csomagautomatába**,
- **bolti** (szolgáltató telephelyein történő) **átvétellel** ("Click and Collect"/"Order Pickup").

Országos kiszállítás során Szolgáltató partnereink a GLS és a Sprinter futárszolgálatok.

A futárszolgálatok közötti tetszőleges választás a kapcsolódó feltételek megismerését követően, Felhasználó kizárólagos módjában áll. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy terméket Szolgáltató a fenti futárszolgálatokon keresztül külföldre nem szállít/nem ad fel, szállítási címként emiatt kizárólag belföldi, Magyarországon létező cím adható meg.

Szolgáltató árazása  futárszolgálat igénybevétele esetén a következő:

Bruttó 30.000,- Ft rendelési érték alatt és amennyiben a csomag súlya nem haladja meg a 40 kg-ot: a házhozszállítás díja 1.990,- Ft; a GLS CsomagPontra történő kézbesítés díja: 1.990,- Ft (a GLS CsomagPont esetében a csomag súlya nem haladhatja meg a 20 kg-ot!).

Bruttó 30.000,- Ft rendelési érték felett és amennyiben a csomag súlya nem haladja meg a 40 kg-ot, a szállítás ingyenes.

A 40 kg súlyt meghaladó rendelés felett a szállítási költség a 4.990,- Ft, 60 kg súlyt meghaladó megrendelés felett pedig 6.990,- Ft szállítási díjat számolunk fel. Egy rendelésben maximálisan rendelhető súly: 80kg.

Az utánvét díja összeghatártól és csomagsúlytól függetlenül 790 Ft, melyre 50.000 Ft értékig van lehetőség.

Szolgáltató általi csomagfeladás (futárnak történő átadás) megtörténte után Felhasználó számára már kizárólag csak a GLS futárszolgálat módjában áll tájékoztatást nyújtani a csomag státuszával és a kiszállítás pontos időpontjával kapcsolatban, az alábbi elérhetőségeken:

GLS ügyfélszolgálat (munkanapokon 7.00 - 20.00 között érhető el):

Telefon: (+36 29) 886 700

Mobil: (+36 20) 890-0660 *

*Nem emelt díjas telefonszám. A hívás díja az adott telefonszolgáltatótól függ.

E-mail: info@glshungary.com

<https://glshungary.com/HU/hu/csomagkovetes>

A futárszolgálat a kiszállítást a saját üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően végzi, amely megtalálható a GLS futárszolgálat honlapján: <https://glshungary.com/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetek/>

A GLS futárszolgálat a csomagfeladásakor e-mailben értesíti a címzettet (Felhasználót), hogy a következő munkanapon a csomagja kiszállításra kerül. Az e-mail tartalmazza a csomagszámot és az esetleges utánvétel összegét. A kiszállítás napjának reggelén, újra értesítést kap a címzett (Felhasználó), mely tartalmazza a futár telefonszámát, a GLS Ügyfélszolgálat telefonszámát és egy 3 órás időablakot a várható kézbesítésről. A kiszállítási kísérlet meghiúsulása esetén e-mailben értesítés kerül kiküldésre a címzettnek (Felhasználónak). Az e-mailben megadott linken keresztül a címzett (Felhasználó) kiszállítási rendelkezést tud rögzíteni, melyben kérheti a kiszállítást egy új időpontban, egy másik címre, személyes csomagátvételt egy meghatározott listából kiválasztott GLS CsomagPontban vagy csomagautomatába, illetve visszautasíthatja a csomag átvételét. A GLS futárszolgálat legfeljebb három alkalommal kísérel meg a kézbesítést. Már az első kézbesítési kísérlet is (GLS depóvárosokban) igény szerint munkaidő után is kérhető 17-20 óra között.

Figyelemmel a jelen ÁSZF 5.7. pontjára, Felhasználó kötelezettsége a csomag átvételkor történő azonnali vizsgálat, különös tekintettel a csomag esetleges külső sérüléseire. Abban az esetben, ha Felhasználónak bármilyen kétsége merülne fel a csomag sértetlenségét tekintve, úgy Szolgáltató kifejezetten felkéri Felhasználót, hogy tagadja meg a csomag átvételét, és haladéktalanul lépjen kapcsolatba Szolgáltatóval a további ügyintézés és reklamációkezelés érdekében. Továbbá a jelen ÁSZF 5.7. pontjára tekintettel Szolgáltató felkéri Felhasználót arra is, hogy amennyiben módjában áll, ellenőrizze a csomag tartalmát is, még a futár előtt, helyben.



Szolgáltató árazása **sprinter** futárszolgálat igénybevétele esetén a következő:

Bruttó 30.000,- Ft rendelési érték alatt és amennyiben a csomag súlya nem haladja meg a 40 kg-ot: a házhozszállítás díja 1.990,- Ft; a Pick Pack Pont csomagátvételi pontra történő kézbesítés díja: 1.990,- Ft (Pick Pack Pont szállítási mód esetében a csomag súlya nem haladhatja meg a 20 kg-ot!).

Bruttó 30.000,- Ft rendelési érték felett és amennyiben a csomag súlya nem haladja meg a 40 kg-ot, a szállítás ingyenes.

A 40 kg súlyt meghaladó rendelés felett a szállítási költség a 4.990,- Ft, 60 kg súlyt meghaladó megrendelés felett pedig 6.990,- Ft szállítási díjat számolunk fel. Egy rendelésben maximálisan rendelhető súly: 80kg.

Az utánvétel díja összeghatártól és csomagsúlytól függetlenül 790 Ft, melyre 50.000 Ft értékig van lehetőség.

Szolgáltató általi csomagfeladás (futárnak történő átadás) megtörténte után Felhasználó számára már kizárólag csak a Sprinter futárszolgálat módjában áll tájékoztatást nyújtani a csomag státuszával és a kiszállítás pontos időpontjával kapcsolatban, az alábbi elérhetőségeken:

SPRINTER Ügyfélszolgálat:

Telefon: 06-1-8812615

E-mail: info@sprinter.hu

Csomagkövetés: <https://www.sprinter.hu/csomagkereso/>

A megrendelt termék kézbesítése és kiszállítása a **Sprinter Futárszolgálat Kft. (1097 Budapest, Táblás utca 39.)** segítségével történik.

A megvásárolt termékek országos lefedettségű kiszállítása házhozszállítás formájában vagy Pick Pack Pont átvétel útján valósul meg. A mindenkor hatályos kiszállítási határidőkről és egyéb feltételekről, a futárszolgálat elérhetőségéről, valamint a Pick Pack Pontok listájáról a www.sprinter.hu oldalon tájékozódhat.

A futárcég által vállalt szállítási határidő: házhozszállítás esetén rendelés teljesítésétől, azaz a csomag feladásától számított első munkanapon, 8 és 17 óra között. Pick Pack Pontra szállítás esetén csomag várható érkezése a rendelés teljesítésétől számítva Budapesten 1-3 munkanapon belül, míg vidéki szállítás esetén 2-4 munkanapon belül alakul.

A kiválasztott Pick Pack Pont-on a megérkezett csomag a futárcég értesítését követő 5 munkanapon keresztül vehető át a személyazonosság igazolásával az adott üzlet (Pick Pack Pont) nyitva tartási ideje alatt.

A futárszolgálat a futárok útján történő kiszállítást a saját üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően végzi, amely megtalálható a **Sprinter Futárszolgálat** honlapján: <https://www.sprinter.hu/segedanyagok/dijakaszf/>.

A Felhasználó a házhozszállítást és a Pick Pack Pont átvételt bármelyik fizetési mód alkalmazása mellett választhatja. Fizetés banki előre utalással választása esetén az áru futárszolgáltatás történő átadása Szolgáltató részéről azonban csak abban az esetben történik meg, ha a vételár és a szállítási költség beérkezése Szolgáltató bankszámlájára megtörtént, vagy a befizetés megtörténtéről szóló igazolás megérkezett.

A futárszolgálat fuvarozóként a termékcsomag megérkezéséről a Felhasználót késedelem nélkül értesíti.

Az értesítés megérkezését követően a küldeménnyel a Felhasználó jogosult rendelkezni.

A futár alapvetően munkanapokon 8 és 17 óra között, a vásárlás során megjelölt szállítási címre kézbesíti a termékcsomagot, ugyanis ezt az alapszolgáltatást fedezi a vételár részét képező kiszállítási díj. A Felhasználónak természetesen lehetősége nyílik arra, hogy közvetlenül a futárszolgálattal egyeztessen a garantált szűkített időszaki (például délelőtti) kézbesítés feltételeiről, azonban a fuvarozó e szolgáltatásáért a díjszabásának megfelelő felárat számíthat fel, amelyet a Felhasználónak a termék átvételekor, a futárnál kell rendeznie.

A küldeményt a futárszolgálat a Felhasználónak, illetve az egyéb jogosult átvevőnek személyes átadással kézbesíti.

A Felhasználón kívüli egyéb jogosult átvevőnek tekintendő a meghatalmazott, a helyettes átvevő és a közvetett kézbesítő.

A jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet részére címzett küldemény átvételére különösen a Szervezet azon vezetője, vezető tisztségviselője jogosult, aki képviseleti jogosultságát a **Sprinter Futárszolgálat Általános Szerződési Feltételeiben** (<https://www.sprinter.hu/segedanyagok/dijakaszf/>) felsorolt okiratokkal igazolni tudja.

A Felhasználónak a küldemény átvételét aláírásával, nevének nyomtatott betűvel való kiírásával, – nem természetes személy esetében – a Felhasználó nevének feltüntetésével és a Felhasználó nevében átvevő személy nevének nyomtatott betűvel való kiírásával.

A küldemény kézbesítését Felhasználó a csomagszámmal azonosítható kézbesítési bizonylaton, aláírásával erősíti meg.

Figyelemmel a jelen ÁSZF 5.7. pontjára, Felhasználó kötelezettsége a csomag átvételkor történő azonnali vizsgálat, különös tekintettel a csomag esetleges külső sérüléseire. Abban az esetben, ha Felhasználónak bármilyen kétsége merülne fel a csomag sértetlenségét tekintve, úgy Szolgáltató kifejezetten felkéri Felhasználót, hogy tagadja meg a csomag átvételét, és haladéktalanul lépjen kapcsolatba Szolgáltatóval a további ügyintézés és reklamációkezelés érdekében.

Továbbá, a jelen ÁSZF 5.7. pontjára tekintettel Szolgáltató felkéri Felhasználót arra is, hogy amennyiben módjában áll, ellenőrizze a csomag tartalmát is, még a futár előtt, helyben.

Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét díjmentesen biztosítjuk. A csomag sértetlenségét átvételkor javasolt ellenőrizni és sérülés esetén a futárral jegyzőkönyvet felvetetni. Felhívjuk a Felhasználó figyelmét, hogy utólagos reklamációt a csomag fizikai sérüléséről, jegyzőkönyv nélkül nem tudunk elfogadni! A Felhasználó továbbá, az esetleges hibás teljesítés felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát (a hiányosságot) a Szolgáltatóval a www.coopshop.hu weboldalon megtalálható elérhetőségek valamelyikén keresztül jelezni.

A hiba jelzésének késedelméből, esetleges elmaradásából és a hibás (vagy hiányos) termékcsomag átvételéből származó károk (többletköltségek és egyéb hátrányok) megtérítésére, illetve viselésére a Felhasználó köteles.

Panasz előterjesztésére a futárszolgálat felé egyébiránt a Felhasználó vagy meghatalmazottja is jogosult.

Panasznak ebben az esetben az olyan bejelentés minősül, amelyben a Felhasználó állítja, hogy a futárszolgálat által nyújtott Szolgáltatás vagy a futárszolgálat alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve a futárszolgálat Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

A panaszt a futárszolgálat felé szóban, vagy írásban (levélben, faxon vagy e-mailen) kell bejelenteni.

A panaszbejelentéssel kapcsolatban a futárszolgálat Üzletszabályzatának erre vonatkozó rendelkezései szerint jár el. (<https://www.sprinter.hu/segedanyagok/dijakaszf/>)

Felhasználó a csomag sértetlensége esetén nem kérheti a futártól a csomag bontását és tartalmának tételes átadását!

A küldemények kézbesítésének meghiúsulása: ha a küldemény kézbesítése egymást követő két munkanapon nem járt sikerrel, az **Sprinter Futárszolgálat** írásbeli értesítő formájában tájékoztatja a Felhasználót erről a tényről, és a küldemény visszaszállításra kerül az Szolgáltatóhoz.

Amennyiben a termékcsomag kézbesítése a Felhasználó érdekkörében felmerülő okból (pl. a vásárlás folyamán téves szállítási adatok rendelkezésre bocsátása) vagy az ún. előreláthatósági klauzulát [Ptk. 6:142. §] megsértő magatartása miatt késedelmet szenved, illetőleg meghiúsul, az ebből fakadó károk (többletköltségek, egyéb hátrányok) kivétel nélkül a Felhasználó terhére esnek, és az Szolgáltató ezekért sem a Felhasználó, sem pedig harmadik személy irányában nem felelős.

A Felhasználó hibájából át nem vett küldemények szállítási és visszaszállítási díja a Felhasználót terheli, ezért az Szolgáltató nyomatékosan felhívja a Felhasználó figyelmét, hogy csak akkor adja le megrendelését, ha annak átvételét, illetve utánvét esetén a megrendelés összegének kifizetését az átvételkor biztosítani tudja.

A bolti összekészítés, illetve átvétel ("Click and Collect"/"Order Pickup") módozat esetén (az alábbi átvételi pont címlista szerinti helyeken), munkanapokon 10 és 18 óra között lehetséges. E módozatnál szállítási díj nem, azonban – adminisztratív okból -1 Ft értékben összekészítési díj kerül felszámításra.

Átvételi hely megnevezése	Átvételi hely címe
1.sz. COOP SZUPER	2113 Erdőkertes, Fő u. 110.
2.sz. COOP MINI	2113 Erdőkertes, Petőfi u. 32 - 34.
15. sz. COOP SZUPER	2112 Veresegyház, Fő út 49.
21.sz. COOP ABC	2111 Szada, Dózsa Gy. u. 80.
27.sz. COOP ABC	2146 Mogyoród, Gödöllői út 29.
29.sz. COOP SZUPER	2146 Mogyoród, Fóti út 24.
44.sz. COOP ABC	2145 Kerepes, Béke utca 2.
47.sz. COOP SZUPER	2141 Csömör, Kossuth u.27.
50. sz COOP SZUPER 1	2100 Gödöllő, Palotakert 19. (5884/19 hrsz)
90.sz. COOP ABC	2100 Gödöllő, Arany J. u.10.
110. sz. COOP SZUPER	2100 Gödöllő, Szabadság tér 4.
125.sz. COOP ABC	2100 Gödöllő, Egyetem tér 17.
150. sz. COOP ABC	2134 Sződ, Dózsa György út 139.

5.6. Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy akár el is állhat a szerződéstől.

5.7. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz, figyelemmel a jelen ÁSZF 4.5. pontjában foglaltakra. Felhasználó a **Ptk. 6:127. §-a** alapján köteles a csomagot késedelem nélkül, lehetőleg a kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Amennyiben a Felhasználó nem vizsgálja át a csomagot, szerződésességét követ el, és viseli az ezzel való következményeket (a termék állapotának bizonyításának nehézsége). A termék(ek) kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

Figyelem! Szigorúan csak 18. életévüket betöltött Felhasználókat tud Szolgáltató kiszolgálni, azaz a futár kétség esetén a megrendelő életkorának igazolását kérheti az áru átadása előtt. 18 év alatti személynek szeszesital tartalmú csomagot nem adhat át a futár.

5.8. Az adatok megadását követően Felhasználó a "megrendelés/rendelés elküldése" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti Szolgáltató felé egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

5.9. Felhasználó a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy azzal kapcsolatban fizetési kötelezettsége keletkezik.

5.10. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat. A rendelés során folyamatosan lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására, amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, úgy a mennyiség oszlopban található adatbeviteli mezőbe Felhasználó be tudja írni (vagy +/- gombokkal módosítani) a rendelni kívánt mennyiség darabszámát és a „frissítés/kosár frissítése” gomb használatával a kívánt módosítást elvégezheti. Amennyiben a Felhasználó törölni kívánja a kosárban már megtalálható termékeket, akkor az „X”/„törlés/eltávolítás” gombra kattint. A rendelés során a Felhasználónak folyamatosan lehetősége van az egyéb bevitt adatok javítására/törlésére is.

5.11. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően automatikus visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az 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 telítettség miatt nem tud üzenetet fogadni.

5.12. Felhasználó tudomásul veszi, hogy az előző pontban taglalt visszaigazolás csupán a webáruházi rendszer által generált automata visszaigazolás, az szerződést nem keletkeztet. A szerződés akkor jön létre, amikor Szolgáltató az előző pontban megnevezett automata visszaigazolást követően egy újabb e-mailben értesíti a Felhasználót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről. Ezt követően Szolgáltató a Felhasználó felé további státuszokat, a rendeléshez kapcsolódó állapotfrissítéseket küldhet, pl. a csomag összekészítésével, illetve a futárszolgáltatnak átadásával vagy egyéb információval kapcsolatban.

6. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS

6.1. A megrendelések feldolgozása a beérkezések sorrendjében munkanapokon, munkaidőben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, akkor az a következő munkanapon kerül feldolgozásra. A Szolgáltató minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

6.2. Általános teljesítési határidő, a szerződés létrejöttétől számított 1-5 munkanapon belül alakul. A kiszolgálási idő tényleges alakulását, esetleges meghosszabbodását okozó, illetve Felhasználói interakciót igénylő esetek, a teljesség igénye nélkül, az alábbiak lehetnek.

- Előfordulhat, hogy a Felhasználó www.coopshop.hu webáruházban leadott rendelésében olyan termék (is) szerepel, mely **külső raktárról, illetve más üzletünkbenl átárolás után érkezik be.**

Ebben az esetben a Szolgáltató mindent megtesz a gyors kiszolgálásért, azonban szükséges figyelembe venni, hogy forrástól függően a beérkezés további 1-4 napot is igénybe vehet. Ilyen esetben a Felhasználó telefonon vagy elektronikus levél formájában értesítésre kerül a várható beérkezési idő megjelölésével.

- Előfordulhat, hogy a Felhasználó www.coopshop.hu webáruházban leadott rendelésében olyan termék (is) szerepel, melynek esetében **kizárólag helyettesítő terméket tudunk biztosítani.**

Ebben az esetben mindent megteszünk a lehető legteljesebb egyezőségre az eredetileg megadott és helyettesítő termék tekintetében és a Felhasználóval e tekintetben írásos formában zajló egyeztetést folytatunk le.

Az általunk javasolt helyettesítő terméket a Felhasználó felé az alábbi adatok rendelkezésre bocsátásával azonosítjuk és kínáljuk fel:

- *Termék neve:*
- *Kiszereleése és kiszereleési egysége:*
- *Termék bruttó fogyasztói ára:*
- *Termék vetített ára:*
- *Termék linkje a coopshop.hu-n:*

Amennyiben a Felhasználó saját döntésén alapulva, a felkínált helyettesítő terméket elfogadja, akkor ezen ténylet írásos megerősítésben kérjük vissza, illetve azt is, amennyiben a termékre esetlegesen nem tart igényt. Ebben az esetben a rendelést a kérdéses tétel nélkül küldjük el a Felhasználó felé.

A kiszolgálást meghiúsulását okozó esetek, a teljesség igénye nélkül, az alábbiak lehetnek.

- Előfordulhat, hogy a Felhasználó www.coopshop.hu webáruházában leadott rendelésében olyan tétel (is) szerepel, mely kifutó vagy időszakos gyártású/jellegű termék és emiatt - tekintettel az emiatt a terméket illető esetlegesen megnövekedett vagy kitüntetett érdeklődésre - a készletek akként fogyhatnak ki, hogy a megrendelt terméket illetően az utánpótlás gyártói, illetve egyéb forgalmazói forrásból a továbbiakba nem biztosított, ezért azt kiszolgálni a Szolgáltatónak a későbbiek során sem áll módjában.

A Szolgáltató kapcsolódóan felhívja a Felhasználók szíves figyelmét, hogy webáruházunk működési sajátosságaiából fakadóan, a termékek elérhetősége, a www.coopshop.hu webáruházában történő megjelenítése fizikai üzleteink készleteinek nap közbeni változó jellege miatt tájékoztató jellegű. Emiatt Szolgáltató itt is jelzi, hogy adott rendelés csak akkor tekinthető visszaigazoltnak, amennyiben erre vonatkozólag a Felhasználó felé írásos visszaigazolást küld. A Szolgáltató felhívja továbbá a figyelmet arra is, hogy azonos termékekre, eltérő Felhasználók által leadott megrendeléseket mindig, azok beérkezésének sorrendjében szolgálja ki.

6.3. A webáruházi vásárlás során keletkező adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

6.4. Szolgáltató és Fogyasztó esetében a kárveszély akkor száll át a Fogyasztóra, amikor a Fogyasztó vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a Fogyasztóra, ha a fuvarozót a Fogyasztó bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem a Szolgáltató ajánlotta.

6.5. A Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Felhasználó jogosult a szerződéstől elállni.

6.6. A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy

b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

6.7. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

6.8. Szolgáltató felhívja a Felhasználók figyelmét, hogy amennyiben a Felhasználó nem veszi át a szerződésszerűen teljesített megrendelt termék(ek)et (fizetési módtól függetlenül) szerződésszegést követ el, pontosan a Ptk. 6:156. § (1) bekezdése szerint késedelembe esik. Ez azt is jelenti, hogy Szolgáltató a megbízás nélküli ügyvitel szabályai alapján – amennyiben nem jelzi a Felhasználó Fogyasztó az elállási szándékát (és nem tesz nyilatkozatot, hogy át kívánja-e venni a megrendelt terméke(ke)t) – a termék(ek)hez kapcsolódó tárolás szokásos költségét és a szállítási költséget (oda-vissza) is érvényesíti a Felhasználó szemben.

Felhívja Szolgáltató a Felhasználó figyelmét, hogy az így keletkezett jogi igények érvényesítése érdekében jogi képviselőt/szolgáltatást vesz igénybe, így ilyen esetben a szerződésszegésből keletkező egyéb (jogi) költségek (akár a fizetési meghagyásos eljárás díjai) megfizetése is a Felhasználót terheli.

7. AZ ELÁLLÁS JOGA

7.1. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

A fogyasztó az elállási vagy felmondási jogát:

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

Ha a Szolgáltató a jelen tájékoztatásnak nem tesz eleget, a 14 napos elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. Ha a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejárta követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap. Fogyasztóknak minősülő Felhasználók esetén Szolgáltató továbbá ezen jogon felül plusz 1 nap, tehát 15 napos elállási jogot biztosít, amennyiben Fogyasztó sérülésmentesen visszaküldi Szolgáltató részére a terméket/termékeket. Az extra elállási jogra továbbiakban az ebben a fejezetben taglalt szabályok alkalmazandók (pl. kivételek).

7.2. A Fogyasztó az elállási jogát gyakorolhatja az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával, vagy a [45/2014. \(II.26.\) Korm. rendelet](#) 2. mellékletében meghatározott nyilatkozat-minta útján.

7.3. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

7.4. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

7.5. A termék visszaküldésének költségét a Fogyasztónak kell viselnie, a Szolgáltató nem vállalta e költség viselését.

7.6. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.

7.7. Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót 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.

7.8. A Fogyasztó szintén **nem gyakorolhatja az elállási jogát**

- 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 vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c. **romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;**
- d. **olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;**
- e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- f. 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;
- g. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- h. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;

7.9. Szolgáltató a távollévők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Ugyanakkor a Szolgáltatót visszatartási jog illeti meg.

7.10. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

7.11. Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.

7.12. Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.

7.13. Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)e)t. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.

7.14. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a Szolgáltató vállalta e költség viselését.

7.15. A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó részére megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

7.16. A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

7.17. Amennyiben Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a mellékelt nyilatkozat segítségével), telefonon, vagy akár személyesen is. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő

jelzését. A megrendelt terméket postai úton, személyesen, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza a Fogyasztó a Szolgáltató részére.

- 7.18.** A Fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.
- 7.19.** A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [itt](#) érhető el.
- 7.20.** Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el.
- 7.21.** Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.
- 7.22.** Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti Fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.
- 7.23.** Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.
- 7.24.** (Csak akkor alkalmazandó, ha Szolgáltató szolgáltatást is nyújt az értékesítés mellett.) Ha a Fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja a távollévők között kötött szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A Fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a Fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.
- 7.25.** Az Elállási jog gyakorlásának menete:
- 7.25.1.** Amennyiben a Fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a Szolgáltató elérhetőségein jelezni.
- 7.25.2.** Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, emailen keresztül történő értesítés esetén az email küldésének idejét veszi figyelembe.
- 7.25.3.** A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni, vagy szolgáltató részére átadni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A megrendelő viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.
- 7.25.4.** A Szolgáltató azonban nem köteles a Fogyasztó részére megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik. A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.
- 7.25.5.** Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételétől számított 14 napon belül élhet a vásárló az elállási joggal.

8. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG (általános szabályok és jogszabályi hivatkozások)

Hibás teljesítés

Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a jogosult (Felhasználó) a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a Fogyasztó hátrányára tér el.

Kellékszavatosság

8.1. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

8.2. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

A Felhasználó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem végezte el aleszerelést és az újbóli üzembe helyezést, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- d) a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozásészszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a Fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni a szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A Felhasználó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a vállalkozás nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Fogyasztó közölte a hibát a vállalkozással.

A felhasználónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania.

Felhasználó és vállalkozás közötti szerződés esetén a vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Felhasználónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

A Felhasználó szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a vállalkozásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hibás teljesítés a szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Felhasználó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Felhasználótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a Fogyasztó a szerződést teljes egészében vagy a szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

- a) a Fogyasztónak a vállalkozás költségére vissza kell küldenie a vállalkozásnak az érintett árut; és
- b) a vállalkozásnak haladéktalanul vissza kell térítenie a Fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

8.3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

Felhasználó (ha fogyasztónak minősül) köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves (vállalkozás vagy használt termékek esetén 1 éves) elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. **(Lejáratú idővel rendelkező termékek esetében a kellékszavatosság a lejáratú idő végéig érvényesíthető).**

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a vállalkozás felel az áru digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatással kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba

- a) két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy
- b) két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt következik be vagy válik felismerhetővé.

8.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

8.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének (amennyiben a Felhasználó fogyasztónak minősül)?

A teljesítéstől számított 1 éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított 1 év eltelté után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

8.6. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

8.7. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

8.8. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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.

8.9. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?

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

8.10. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

8.11. A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) 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 (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás (új tartós fogyasztási cikkek esetén)

8.12. Milyen esetben élhet Fogyasztó a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltató jótállásra köteles, ha a felhasználó Fogyasztónak minősül.

8.13. Fogyasztót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év, c) 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Amennyiben a Fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A Fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

Jótállási igénye alapján a jogosult választása szerint

- a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (...) nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Törekedni kell a 15 napra

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 5. §-a alapján a Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a Szolgáltató a Fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a Fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Ha kiderül, hogy nem javítható a termék

Általános szerződési feltételek, www.coopshop.hu, Hatályos a következő naptól: 2023.11.15. v1.2.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a vételárat 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha negyedszer is elromlik a termék:

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk 3 alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – ha a Fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a Fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a vételárat 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha nem sikerül 30 napon belül kijavítani:

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, – a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

8.14. Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

8.15. Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.

8.16. Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezeléssel, túlzott igénybevételestől, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

8.17. Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

9. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS (FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ FELHASZNÁLÓK ESETÉN)

9.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a Fogyasztó hátrányára nem térhet el.

9.2. A Fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

9.3. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).

9.4. A Szolgáltató a Fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

9.5. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

9.6. Ha a Szolgáltató a Fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a Fogyasztót.

9.7. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

10. VEGYES RENDELKEZÉSEK

10.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el. A Szolgáltató szolgáltatása közvetített szolgáltatást tartalmazhat.

10.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalaná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

10.3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

10.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni.

10.5. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató webshopja Magyarországon működik, karbantartását is itt végzik. Mivel az oldal más országokból is meglátogatható, ezért a felhasználók kifejezetten tudomásul veszik, hogy a felhasználó és a Szolgáltató viszonylatában az irányadó jog a magyar jog. Amennyiben a felhasználó fogyasztó, úgy a Pp. 26. § (1) bekezdése alapján a Fogyasztóval szemben a jelen szerződésből eredő vitás ügyekben az alperes (Fogyasztó) belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.

10.6. Szolgáltató a webshopban található termékekhez való hozzáférés vonatkozásában nem alkalmaz eltérő általános hozzáférési feltételeket a Felhasználó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével kapcsolatos okokból.

10.7. Szolgáltató – az általa elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Felhasználó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi szolgáltató letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Európai Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.

10.8. Szolgáltató megfelel a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELET-nek.

11. A PANASZKEZELÉS RENDJE

(FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ FELHASZNÁLÓK ESETÉN)

11.1. Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

11.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

11.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

11.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

11.5. A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

11.6. A Fogyasztónak panasza esetén lehetősége van lakóhelye alapján békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetősége a következőkben megtalálható:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422
Fax száma: (72) 507-152
Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu
E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.
Telefonszáma: (76) 501-525; (76) 501-532; (70) 702-8403
Fax száma: (76) 501-538
Honlap cím: www.bacsbekeltetes.hu
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976
Fax száma: (66) 324-976
Honlap cím: www.bmkik.hu
E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek); 501-871 (folyamatban lévő ügyek)
Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Honlap cím: <https://bekeltet.bkik.hu/>
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-217
Honlap cím: <https://gymsmkik.hu/bekelteto>

Általános szerződési feltételek, www.coopshop.hu, Hatályos a következő naptól: 2023.11.15. v1.2.

E-mail cím: bekeltotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax száma: (52) 500-720

Honlap cím: <https://www.hmbekeltetes.hu>

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Levelezési cím: 3300 Eger, Pf. 440.

Ügyfélfogadás: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. földszint

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615

Honlap cím: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet

Telefonszáma: (20) 373-2570

Fax száma: (56) 370-005

Honlap cím: <https://www.iparkamaraszolnok.hu/ugyintezes/bekelteto-testulet>

E-mail cím: bekeltotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Honlap cím: www.kemkik.hu/hu/bekeltet-otilde-testulet

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Honlap cím: www.nkik.hu

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület (a Szolgáltató székhelye szerinti illetékes Békéltető Testület)

Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)- 269-0703

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046 . .

Honlap cím: <https://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159>

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Honlap cím: www.bekeltetes-szabolcs.hu

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661; (30) 664-2130

Fax száma: (74) 411-456

Honlap cím: https://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet_2

E-mail cím: bekeltett@tmkik.hu; kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefonszáma: (94) 312-356; (94) 506-645; (30) 956-6708

Fax száma: (94) 316-936

Honlap cím: www.vasibekelteto.hu

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: (88) 814-121; (88) 814-111

Fax száma: (88) 412-150

Honlap cím: www.bekeltetesveszprem.hu

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Honlap cím: www.bekelteteszala.hu

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

11.7. 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.

11.8. Az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével - valamennyi megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat.

11.9. A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a Fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

11.10. 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. Magatartási Kódexnek a Szolgáltató nem vetette magát alá. A Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztókat, hogy Békéltető Testületi eljárásban együttműködik a hatósággal, amely döntését **ajánlásnak** fogadja el.

11.11. Amennyiben a Fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a Fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

12. SZERZŐI JOGOK

12.1. Mivel a <https://www.coopshop.hu>, mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos a <https://coopshop.hu> weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül. Felhasználó az ÁSZF-et és az adatkezelési tájékoztatót ugyanakkor bármilyen feltétel és korlátozás nélkül is letöltheti, azokat bármely formában tárolhatja.

12.2. A <https://www.coopshop.hu> weboldallal és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

12.3. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre valamint az internetes reklámfelületeire.

12.4. Tilos a <https://coopshop.hu> weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a <https://coopshop.hu> weboldalon vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.

12.5. A <https://coopshop.hu> név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.

12.6. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 50.000 Ft, illetve szavanként bruttó 10.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészti az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

13. ADATVÉDELEM

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon: <https://coopshop.hu/adatvedelem>, valamint

<https://www.godollocoop.hu/index.php/adatvedelmi-tajekoztato?tmpl=component>

Gödöllő, 2023. március 1.

Melléklet- Elállási nyilatkozat minta

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

Címzett: Gödöllő COOP Zrt., 2100 Gödöllő, Körösfői u.34., info@coopshop.hu, +36 (28) 430 780

Alulírott kijelentem hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére:

Megrendelés időpontja /átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag írásban történő értesítés esetén):

Dátum: