

Praktiker online üzletszabályzat

2018. 02. 01-től hatályos

Bevezető rendelkezések

Ezen Üzletszabályzat feltételei lépnek hatályba a Praktiker Kft. terméksorából kiválasztott árucikkeknek

a) a www.praktiker.hu honlapon, illetve

b) a telefonos vevőszolgálatunk közreműködésével (tel.: +36-80-32-32-32) (továbbiakban: „Praktiker vevőszolgálat“) a Praktiker webshop-on keresztül történő megrendelésekor.

A vásárló szerződéses partnere:

Név: **Praktiker Kft.**

Székhely: 1095 Budapest, Mester utca 87.

Cégjegyzékszám: 01-09-669019

Ügyvezető igazgató: Karl-Heinz Keth

Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal engedélyének száma: M/002526

Adószám: 12136849-2-44

Adatkezelési azonosítók: 01010-0006 (elektronikus hangrögzítés) és 01010-007 (vásárlók személyes adatainak kezelése).

NÉBIH Erdészeti Igazgatóság által adott technikai azonosító: AA3327061

F-Gáz ügyfélazonosító: 1000000008744

Praktiker vevőszolgálat elérhetőségei:

Telefonszáma: +36-80-32-32-32; +36-1-323-23-23,

E-mail: info@praktiker.hu, Weboldal: <https://www.praktiker.hu>

A Praktiker vevőszolgálat ügyfélszolgálati ideje:

hétfő- szombat: 8:00-20:00

vasárnap: 9:00 – 17:00

Az ügyfélszolgálat munkaszüneti napokon nem üzemel.

A Praktiker webáruházat fejlesztí, valamint a tárhelyet szolgáltatja:

NeoSoft Informatikai Szolgáltató Kft.

8000 Székesfehérvár, Távírda utca 2/A.

Torony Irodaház, II. emelet 1.

Központi email: info@neosoft.hu

I. A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai

I.1. A honlapon szereplő értékesítésre kínált minden termék saját adatlappal rendelkezik. Az adatlap többek között tartalmazza:

- a termék megnevezését,
- méretét, ha az releváns,
- legalább egy tájékoztató jellegű fotót,
- a termék árát, egységárát,
- a szállítási díjat
- adott esetben a termék lényeges tulajdonságairól összefoglalót.

Az ismertető leírás tudatos fogyasztó általi téves értelmezéséből eredő károkért felelősséget nem vállalunk.

I.2. Társaságunk a megfelelő gondossággal kezeli a honlapon szereplő információkat, azonban azokban változás, elírás mindezek ellenére lehetséges. Az adatbázisban szereplő esetleges nyilvánvaló hibákért, elírásokért felelősséget nem vállalunk.

I.3. A honlapon megjelenített képek illusztrációk, így azok valóságtól való esetleges eltéréseért felelősséget nem vállalunk, de törekszünk rá, hogy a termékek lehetőség szerint a valóságot tükrözzék.

I.4. Amennyiben a honlapon szereplő információ a tudatos fogyasztótól elvárható ésszerű eljárás mellett homályosnak, hiányosnak, vagy ellentmondónak tűnik, úgy javasoljuk a Társaság ügyfélszolgálatának megkeresését. Ennek elmaradásából eredő hátrányos következményekért a Társaság felelősséget nem vállal.

I.5. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Weboldal felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron átadni, szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

II. Regisztráció

II.1. A Praktiker honlapján keresztül történő megrendeléshez regisztrációval és regisztráció nélkül is lehetséges. A regisztráció és a hozzá kapcsolódó adatszolgáltatás önkéntes.

II.2. A regisztráció elektronikusan, egy adatlap kitöltése és elküldése útján történik a Praktiker Kft. honlapján keresztül, és feltétele, hogy a felhasználó a jelen Üzletszabályzatot elfogadja, és annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el. A Praktiker Kft. jogosult visszautasítani bármely regisztrációs igényt, amennyiben a felhasználó valótlan vagy hiányos adatokat ad meg a regisztrációs adatlapon, vagy az adatokból, illetve a körülményekből arra lehet következtetni, hogy a regisztráció célja nem a weboldal rendeltetésszerű használata. A

Praktiker Kft. jogosult továbbá a regisztrációt törölni, amennyiben a weboldal használata (böngészés, illetve megrendelés) esetén a felhasználó részéről visszaélést, jogellenes magatartást vagy cselekményt észlel.

II.3. Korábban már regisztrált felhasználóink akár a kosár összeállítása előtt, akár utána a „Belépés” funkcióval, a weboldal jobb felső sarkában található két mező segítségével, e-mail-címük és jelszavuk beírásával tudnak bejelentkezni.

II.4. A regisztrált felhasználó regisztrációját bármikor megszüntetheti: ehhez először be kell lépnie felhasználónevével és jelszavával, majd a „Regisztráció törlése” gombra kattintva törölhető a regisztráció.

II.5. A regisztrált felhasználó csak saját nevében vásárolhat, illetve járhat el. Gazdálkodó szervezet esetében az arra jogosult, vagy felhatalmazott személy járhat el.

III. Megrendelés

III.1. A vásárló a megrendelését a termékek virtuális kosárba helyezésével állíthatja össze. A termék alatti „Kosárba” gombra kattintva lehet elindítani a megrendelés feladását. Az „ugrás a kosárhoz” gombra kattintva megtekinthetők a kiválasztott termékek, és itt van lehetőség módosítani vagy törölni a kosár tartalmát.

III.2. Ez után „A kosár tartalma” ablakban a szállítási mód kiválasztást követően a „Tovább gombra kattintva lehet eljutni a következő oldalra, ahol még nem regisztrált vásárlóink regisztrálhatnak, regisztrált vásárlóink pedig elektronikus levelezési címük és jelszavuk megadásával bejelentkezhetnek, de az online megrendelés regisztráció nélkül is elküldhető.

A következő oldalon („Szállítási és fizetési adatok” ellenőrizhetők és/vagy javíthatók, illetve újból ellenőrizhetők a személyes, valamint a megrendelés adatai, illetve megtekinthető a megrendelés összegzése. A „Megrendelés elküldése” gombra kattintva lehet jóváhagyni a rendelést.

III.3. A vásárló a “Megrendelés elküldésével” kötelező érvényű ajánlatot tesz a bevásárlókosárban található árucikk(ek) megvételére, és ezzel elfogadja ezen Üzletszabályzat érvényességét. A Társaság a rendelés feladása után automatikusan egy kézhezvétel megerősítését tartalmazó elektronikus levelet küld, amely azt igazolja, hogy a vásárló rendelését a Praktiker webshop megkapta; ez azonban nem jelenti a vásárló ajánlatának elfogadását.

Adatbeviteli hibák javítását a vásárló a megrendelés elküldését megelőzően a rendelési felületen „Vissza” gomb megnyomásával visszaléphet és módosíthatja a rendelés adatait.

III.4. A szerződés csak akkor tekinthető megkötött szerződésnek, amikor a Praktiker Kft. kinyilvánítja a rendelés elfogadását, amelyet egy külön e-mail küldésével igazol vissza. A visszaigazolás tartalmazza a megrendelés részleteit: a megrendelés számát, a megrendelő adatait, a megrendelt termék(ek) megnevezését, mennyiségét, árát és a megrendelés végösszegét. A Praktiker Kft. fenntartja magának a jogot, hogy „a rendelhetőként” feltüntetett, ám időközben elfogyott, hiányos, vagy nem utánrendelhető termékekre nem fogadja

el a megrendelést, és a szerződéskötést visszautasítja, amelyről a vásárlót értesíti, az esetleges teljesített fizetés visszautalása mellett.

III.5. A megrendelés visszaigazolására a megrendelés beérkezésétől számított 24 órán belül, munkaszüneti nap illetve, többnapos ünnepek esetén pedig az ünnepet, munkaszüneti napot követő munkanapon kerül sor.

A Praktiker köteles az vásárló megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni, amely egy automatikus rendszerüzenettel valósul meg. Amennyiben a megrendelés visszaigazolása a vásárló megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a vásárlóhoz nem érkezik meg, a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

III.6. A megrendelés visszaigazolásával a Praktiker Kft. és a vásárló között a visszaigazolt megrendelés és a jelen Üzletszabályzat tartalmával egyező, kereskedelmi forgalomban kapható áru(k) adásvételére irányuló szerződés jön létre. A jelen Üzletszabályzat alkalmazásában – amennyiben a jelen Üzletszabályzat eltérően nem rendelkezik – szerződésen ezt a jogügyletet kell érteni.

III.7. A megrendelt, de még ki nem fizetett termék(ek)et személyes átvétel esetén a megrendelés visszaigazolásától számított 5 napig áll módunkban a vásárlónak tárolni. Amennyiben a megrendelő az átvételi értesítő megküldésétől számított 5. nap áruházi zárásáig nem jelentkezik a termékekért, azokat ismételten felszabadítjuk a többi vásárló számára.

III.8. A vásárló a Praktiker Kft. Honlapján, továbbá a telefonon vagy elektronikusan leadott rendeléssel elismeri, hogy jelen Üzletszabályzat, valamint az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezéseit megismerte és elfogadja, a rendelés menetével tisztában van, továbbá az Adatvédelmi Tájékoztatóban részletezett adatkezelésekhez hozzájárul.

III.9. A Praktiker Online áruházban vásárolt termékek továbbértékesítése nem megengedett.

IV. Termék rendelkezésre állása

IV.1. A honlapon a termék adatlapján megjelenített készletek tájékoztató jellegűek.

A készletek folyamatos online és áruházi értékesítése miatt a webshopban látható készletek és a tényleges áruházi készletek eltérhetnek egymástól, így előfordulhat, hogy a webshopban már megrendelt vagy telefonon már lefoglalt termék nem áll rendelkezésre (például mert az áruházi értékesítés keretében eladásra került a termék utolsó darabja is). Ilyen esetben a termékre vonatkozó megrendelését nem tudjuk teljesíteni, amelyről rövid időn belül tájékoztatjuk, és a meg nem valósult online vásárlás esetlegesen Ön által már kifizetett ellenértékét visszatérítjük.

IV.2. A megrendelés, vagy annak visszaigazolása akkor tekinthető a Praktiker Kft., vagy a vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Nem terheli a Praktiker Kft-t semmilyen felelősség abban az esetben, amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik

meg a vásárlóhoz, mert hibás e-mail címet adott meg, illetve az e-mail fiók tárhely telítettsége miatt az számára nem hozzáférhető.

V. Vételár és fizetési feltételek

V.1. A weboldalon található termék mellett feltüntetett ár a termék ajánlati ára, amely tartalmazza az általános forgalmi adót is, nem tartalmazza azonban az esetleges szállítás, összeszerelés, beüzemelés és a kötelező szervizelés költségeit. Az ajánlati ár az adott pillanatban, illetve akciós termékek esetén a weboldalon meghirdetett ideig érvényes. Az adott termék vételára bizonyos helyi akciók esetén áruházanként eltérő lehet, valamint az áruházi és az online árak is eltérőek lehetnek egy-egy akció (pl.: kizárólag online megrendelésre vonatkozó akció) esetén. A mindenkori árat a megrendelés visszaigazolása tartalmazza.

V.2. Az a termék ára, amely a megrendelés visszaigazolásában megadásra került. Az ár a készlet erejéig meghirdetett, akciók esetében a visszaigazolásban megjelölt félértémi időn túl, de az akció időtartamán belül csak addig érvényes, ameddig a termék készleten van.

V.3. A megrendelt termék(ek) vételárának kifizetése történhet a termék átvételekor a visszaigazolásban megjelölt Praktiker áruházban. Házhoz szállítás esetén a szállítási díjjal együtt készpénzzel vagy bankkártyával, illetve előre utalással valamint bankkártyával.

Csomagpontra történő rendelés esetén a rendelés értéke a hozzá tartozó szállítási díjjal fizethető előre utalással, bankkártyával, illetve utánvétellel bankkártyával a csomagátvevő automatánál.

V.4. Amennyiben a megrendelés elküldése után, de még a visszaigazolás előtt foganatosított, telefonon vagy e-mailen történő egyeztetés során kiderül, hogy az adott termék(ek)ből nem áll rendelkezésre szabad készlet, de a termék(ek) megrendelhető(k) és a vásárló igényt tart a termék(ek) megrendelésére, akkor az ilyen módon megrendelendő termék(ek)re előleget kell fizetni. Az előleg mértéke a megrendelés bruttó összértékétől függően változik:

- 0-100.000 Ft-ig a megrendelés összértékének 20%-a
- 100.000 Ft felett a megrendelés összértékének 50%-a

Az előleg kifizetése vagy abban a Praktiker-áruházban történik készpénzzel vagy bankkártyával, amelyikben a vevő az áru átvételét kérte, vagy online, a Praktiker weboldalán keresztül.

V.5. Az online fizetés menete: amennyiben a rendelt áru Praktiker által való megrendelése szükséges, úgy a termékre felvett előleg összege akár online bankkártyás fizetéssel vagy előreutalással is lehetséges. Miután a Praktiker ügyfélszolgálat egyeztetett a vevővel, és az hajlandó online fizetni, úgy az ügyfélszolgálat elküld a vevő e-mail címére egy linket vagy bankszámlaszámot, amin keresztül a Praktiker felületén, az „Internetes fizetések” menüben online ki tudja egyenlíteni vagy át tudja utalni az adott összeget. Az online fizetés az OTP oldalán keresztül történik, aminek megvalósulásáról vagy sikertelenségéről a vevő visszaigazoló email-t kap.

V.6. A fizetés során beírt adatokat a Praktiker Kft. nem tárolja, azokat az adott fizetéskezelő cég kezeli, és a pénzügyi szolgáltatók eltérő adatvédelmi rendelkezései lépnek érvénybe ezen esetekben.

V.7. Hitelkártyával történő fizetés kezelőcége az OTP Bank Nyrt. (székhely: 1051 Budapest, Nádor u. 16., Cgt.: 01 10 041585).

Azonnali banki átutalással történő fizetés esetén a pénzügyi művelet feldolgozó cége az Unicredit Bank Hungary Zrt. (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 5-6., Cgt.: 01 10 041348).

VI. Tulajdonjog fenntartása

A kiszállított árucikk a Praktiker Kft. tulajdonában marad, amíg a fizetés teljes egészében meg nem történik.

VII. Vásárlói kör meghatározása

Az értékesítési egységben, illetve a weboldalon ajánlott áruk értékesítése kizárólag fogyasztók és gazdasági társaságok, mint végfelhasználók részére történik. Az árucikkek kereskedelmi újraértékesítése nem engedélyezett. A Praktiker Kft. ennél fogva fenntartja a jogot arra, hogy ne fogadjon el olyan szerződéses ajánlatot, amelynél gyanú merül fel arra vonatkozóan, hogy kereskedelmi újraértékesítés céljából történt az ajánlattétel.

VIII. Átvétel és szállítás

VIII.1. Amennyiben a rendelés szerint az árut helyszíni átvételre egy, a vásárló által kiválasztott Praktiker üzletbe szállítják, az ügyfél értesítést kap arról, mikor tudja a helyszínen átvenni a rendelés szerinti termék(ek)et. A vásárlónak a rendelt termékek(et) az értesítés megküldésétől számított 5 napon belül van lehetősége átvenni. A rendelés átvételéhez a vásárlónak be kell mutatnia a számlát, a rendelés visszaigazolását vagy az átvételi értesítést, valamint valamilyen, közigazgatási hatóság által kiadott fényképes azonosító okmányt (pl. útlevél, személyi igazolvány, vagy jogosítvány). Amennyiben a vásárló nem veszi át rendelését az átvételi értesítő megküldésétől számított 5 napon belül, a Praktiker fenntartja magának a jogot, hogy a vásárlási szerződéstől elálljon. Ebben az esetben a vásárló az esetlegesen kifizetett árnak megfelelő összegű jóváírást kap az eredeti fizetés formájában (azaz jóváírás a hitelkártyára, számlára visszautalás, illetve készpénz visszafizetés). Házhoz szállítás kizárólag Magyarország területére történő kiszállítás esetén vehető igénybe.

VIII.2. A termékleírásban 18 éven felülieknek korhatáros besorolást kapott árut csak az árucikk megrendelője veheti át személyesen, amennyiben betöltötte a 18. életévét és valamilyen, közigazgatási hatóság által kiadott fényképes azonosító okmány (pl. útlevél, személyi igazolvány, vagy jogosítvány) felmutatásával ezt igazolni is tudja mind az áru Praktiker Kft.-nél történő átvétele, mind pedig kiszállítás esetében. Ilyen árucikk nem adható

át meghatalmazott személynek, de nem is szállítható egyéb külső csomagátvevő pontra sem.

VIII.3. Az átadás-átvétellel az áruban bekövetkező kár veszélyének viselése a vásárlóra száll át. Az átvételt követően az áruban bekövetkező sérülésekért, hiányokért a Praktiker Kft-t felelősség nem terheli. Amennyiben az adott termékre jogszabály jóállást nem ír elő, úgy hiba miatti kifogás esetén a kellékszavatosság szabályai szerint a vásárlást követő 7. hónaptól a vásárlónak kell igazolnia, hogy a hiba az átadás-átvétel időpontjában az áruban már megvolt.

VIII.4. A termék fuvarozása a vásárló igénye szerint, a visszaigazolt megrendelésben kikötött feltételek alapján történik. A fuvarozás mindenkor díjait a www.praktiker.hu weboldal tartalmazza, valamint a kosár összeállításakor azonnal, még megrendelés elküldése előtt látható. A fuvarozás díja a szállítandó termékek mennyiségétől, súlyától, méretétől függ.

A Praktiker Kft. és partnerei mindent megtesznek annak érdekében, hogy a vásárló a megrendelés visszaigazolását követően készleten lévő termék esetén 15 munkanapon belül megkapja. Egyedi rendelésre értékesített termékek esetén az irányadó szállítási határidő 30 munkanap, azonban pontosabb tájékoztatás a megrendelést visszaigazoló emailben kerül rögzítésre, amelyben ettől eltérő is lehet.

VIII.5. Amennyiben a termék átvétele házhozszállítással történik, kérjük a vásárolt terméket szíveskedjen az átvételkor ellenőrizni, és amennyiben mennyiségi, vagy minőségi kifogása van a szállított termék(ek)kel kapcsolatban, akkor azt a szállító által átadott fuvarjegyzék megfelelő rovatába kell bejegyezni. Szállítónk díjmentesen visszaszállítja a terméket, amennyiben véletlenül más, vagy nem annyi terméket küldtünk, illetve a termék sérült. Ezt követően haladéktalanul felvesszük Önnel a kapcsolatot és díjmentesen kiszállítjuk a megrendelt terméket.

IX. A vásárló elállási joga

IX.1. Ha a vásárló fogyasztónak minősül, megilleti az elállás joga a fogyasztók és vállalkozások közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § értelmében.

IX.1. Elállási jog szabályai

Ha a vásárló fogyasztónak minősül, megilleti az elállás joga a fogyasztók és vállalkozások közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § értelmében.

A vásárló a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a vásárlástól. Az elállási jog kezdetét termék adásvétele esetén a jogszabály a következőképpen állapította meg:

- 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;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

A vásárló jogosult a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is elállási jogát gyakorolni.

A www.praktiker.hu oldalon a közzétett jelen üzletszabályzattal, valamint a honlapon elhelyezett kivonatokkal, valamint a megrendelés visszaigazolásában is tájékoztatja a Praktiker Kft. a vásárlóit. Ezen kötelezettség esetleges elmulasztása esetén az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

IX.2. Az elállási jog gyakorlása

A vásárló a **1. sz. melléklet**ben található elállási nyilatkozat-minta felhasználásával vagy erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal élhet elállási jogával, amelyet telefonos ügyfélszolgálatunkon keresztül vagy emailben vagy áruházainkban személyesen is megtehet.

A vásárlónak az elállási határidő lejárta előtt kell jeleznie elállási szándékát, amelynek benyújtását a vásárlónak kell tudnia igazolni.

IX.3. A vásárló által fizetett összeg visszatérítése

A Praktiker Kft. haladéktalanul, de legkésőbb **az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget**, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is, vagyis a termék árát és a szállítási költséget.

A vásárlónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja a visszafizetendő összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A vásárló a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Az ezt meghaladó használatból eredő értékcsökkenést a Praktiker Kft. jogosult levonni a vásárlónak visszafizetendő összegből.

Amennyiben nem átutalással fizette ki a vásárló a vételárat, akkor a visszajáró összeg kifizetése érdekében kérjük feltüntetni azt a bankszámlaszámot az elállási nyilatkozaton. Az elállási nyilatkozaton megadott személyes adatokat a Praktiker Kft. adatvédelmi nyilatkozatának vásárlói adatokra vonatkozó fejezetében rögzítettek szerint a számviteli törvény (2000. évi . C tv. 169. §.) előírásainak eleget téve 8 évig kezeli.

Amennyiben a szerződéshez Ön kölcsönszerződést is kötött, és él az elállási jogával, ez a kölcsönszerződést is megszünteti. A vásárló a Praktiker Kft.-nek a fogyasztási kölcsönszerződés felbontásából eredő kárát nem köteles megtéríteni, és a vásárlótól kamat vagy egyéb költség sem követelhető.

A fogyasztó által kifizetett összeget - ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is - haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül utaljuk vissza. Ez a határidő az elállási szándék, kézhez vételekor kezdődik. Amennyiben a fogyasztó kifejezetten a legkevesebbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Praktiker Kft. nem téríti vissza az ebből eredő többletköltségeket. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a Praktiker Kft. mindaddig visszatarthatja visszafizetendő összeg kifizetését, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte és a tulajdonjog átruházása megtörtént (a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni), kivéve, ha Praktiker Kft. kifejezetten vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszatérítés során a Praktiker Kft. az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

IX.4. A termék visszaküldése a Praktiker Kft. számára

Ha a fogyasztó eláll a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb **az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni**, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi.

A termék visszaküldésének közvetlen költsége a vásárlót terheli. A Praktiker Kft. a visszaszállítás bonyolításában a vásárló kérésére, a vásárló költségén, segítkezik.

Elállás esetén a terméket a Praktiker áruházak valamelyikének címére kérjük visszaküldeni. Az áruházak pontos címe és elérhetősége a **4. sz. melléklet**ben található.

IX.5. A fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát, ha

- 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;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- 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;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

IX.6. Az elállási jog gyakorlására vonatkozó részletes tájékoztató és nyilatkozat mintát a jelen általános üzleti feltételek **2 sz. melléklet**ében található.

X. Szavatosság, jótállás, kárfelelősség

X.1. Az általunk biztosított termékekre a hatályos jogszabályoknak megfelelő, illetve a gyártó által biztosított szavatossági, illetve jótállási feltételeket biztosítunk, amely termékenként különböző.

A Praktiker Kft. szavatossági és jótállási felelősségére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben, valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben foglaltak irányadóak. A távollévők között kötött szerződés szabályai szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése pedig a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet előírásainak megfelelően történik.

X.2. Ha a vásárló nem minősül fogyasztónak, azaz a vásárló a kereskedelmi vagy szakmai tevékenységének keretén belül adja le megrendelését, a hiba miatti követelés az áru átvételétől számított 1 éven belül elévül. Amennyiben a jogosult igényét menthető okból nem tudta érvényesíteni, abban az esetben a szavatossági jogokat a teljesítéstől számított 1 éven belül

tudja érvényesíteni. Amennyiben a vásárló nem minősül fogyasztónak, akkor a kellékszavatossági jog a teljesítéstől számított 1 éven belül érvényesíthető.

X.3. Amennyiben a vásárló fogyasztó, azaz kereskedelmi vagy szakmai tevékenységén kívül köti meg a szerződést, a teljesítés időpontjától számított 2 éves határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét. Amennyiben a szerződés tárgya használt dolog, az szavatosság ideje 1 év.

X.4. A Praktiker honlapján keresztül történő vásárlás feltételezi a vásárló részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. A felhasználó, illetve vásárló tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és a vásárlással kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodni a számítógépe biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről.

X.5. A Praktiker Kft. nem felel a vis maiorból eredő, vagy egyéb, az irányításán kívül eső események okán bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólagosan a

- a weboldal használatából, vagy üzemzavarából,
- az adatok bárki által történő megváltoztatásából,
- az információtovábbítási késedelemből adódó,
- vírusok okozta,
- szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő,
- vonal, vagy rendszerhibából adódó károkért.

X.6. A Praktiker Kft. jogosult a vásárlás feltételeit és szabályait, a jelen Üzletszabályzatot bármikor indoklás és egyoldalúan módosítani. A módosítások a közzétételük időpontjától kezdve hatályosak és alkalmazandók. Árváltozás esetén a változást megelőzően feladott megrendelés esetében a régi – a változást megelőző és a vásárlónak visszaigazolt - ár érvényes és kerül felszámításra. A már megkötött szerződésekre az Üzletszabályzat módosítása nem hat ki.

X.7. A www.praktiker.hu weboldalon lehetőség van más weboldalakra történő átkattintásra a linkeken keresztül. Ezekre történő ugráskor a felhasználó átkerül más szolgáltatók által fenntartott oldalakra, ahol a személyes adatok kezelésére a Praktiker Kft.-nek nincs befolyása. A Praktiker Kft-t semmilyen felelősség nem terheli továbbá a kapcsolódó weboldalakon közzétett információk és adatok tekintetében.

X.8. Vásárló részéről kártérítés követelésére nincs lehetőség, kivéve a termékfelelősség körébe tartozó kártérítési igényeket, amennyiben az életet, testi épséget, egészséget ért károkozásokon alapul, valamint az olyan egyéb károkat, amelyek a Praktiker Kft. részéről történő szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelességszegésen alapulnak. Kötelességszegés esetén a Praktiker Kft. csak a szerződéseknél tipikus, előre látható károkért vállal felelősséget. A Praktiker Kft. részéről megfelelő, szerződészerű teljesítésének minősül, amennyiben a termék a honlapon vagy a használati útmutatóban szereplő tájékoztatáshoz képest kedvezőbb, előnyösebb tulajdonságokkal rendelkezik.

X.9. A Praktiker Kft-t semmilyen felelősség nem terheli, amennyiben a szállítási késedelem, illetve egyéb probléma vagy hiba a vásárló által pontatlanul és/vagy hibásan megadott adatok miatt következik be.

X.10. A kiválasztott termék adatlapján feltüntetjük a termék lényeges tulajdonságait tartalmazó leírásokat azzal, hogy a kiválasztott termék tényleges tulajdonságairól részletesen a termékhez csatolt használati útmutatóból tájékozódhat.

X.11. Az általunk forgalmazott termékhez a jogszabályi előírások keretein belül használati útmutatót csatolunk, azonban, amennyiben véletlenül mégsem kapná meg a termékkel együtt, kérjük ezt a tényt haladéktalanul, még a termék használata előtt szíveskedjen jelezni az ügyfélszolgálatunknak, és természetesen azt haladéktalanul pótoljuk.

Az esetleges jótállás feltételeit, valamint a teljesítést követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokat (alkatrészellátás, javítószolgálat) a termékhez adott jótállási jegy tartalmazza, amennyiben a termékre vonatkoznak a kötelező jótállás szabályai.

X.12. A Praktiker Kft. minden felelősséget kizár a honlap használói által tanúsított magatartásokért. A honlap használója kizárólagosan és teljes mértékben felelős saját magatartásáért, a Praktiker Kft. a jogszabályi keretek közt az eljáró hatóságokkal teljes mértékben együttműködik az esetleges jogszabálysértések felderítése érdekében.

X.14. A Praktiker Kft. nem vállal felelősséget a rendszer használatából eredő károkért. A vásárló a Praktiker Kft. honlapját kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Praktiker Kft. – a jogszabályban írt kivételek mellett - nem vállal felelősséget a használat során felmerülő károkért.

XI. Adatvédelem

Praktiker Kft. adatvédelmi szabályzata a www.praktiker.hu oldalon található és letölthető.

XII. Szerzői jogok

A Praktiker Kft. weboldala szerzői jogvédelem alá tartozik. A weboldalon megjelenített tartalom egészét, illetve részeit a saját személyes használatától eltérő célra és mértékben kizárólag a Praktiker Kft. előzetes írásbeli engedélye alapján lehet bármilyen módon felhasználni, kinyomtatni, reprodukálni, nyilvánosan közzétenni, terjeszteni, tárolni, átruházni, illetve bármilyen egyéb módon a nyilvánosságot szolgáló vagy kereskedelmi cézzal felhasználni.

XIII. Eljárás hibás termék esetén, reklamáció- és panaszkezelés

XIII.1. A hibás termék miatti reklamáció és a szolgáltatással kapcsolatos panasz a telefonos vevőszolgálaton, illetve bármely magyarországi Praktiker áruház vevőszolgálati pultjánál érvényesíthető. A reklamáció- és panaszkezelés pontos elérhetőségei a **4. sz. mellékletben** található.

XIII.2. Ha a vásárló nem minősül fogyasztónak, azaz a vásárló a kereskedelmi vagy szakmai tevékenységének keretében adja le megrendelését, akkor a vásárló a vásárlás napjától számított egy éven belül érvényesítheti szavatossági igényét. A szavatosság időtartama alatt végig a vásárlónak kell bizonyítania, hogy a termék meghibásodása a vásárlást megelőzően is már megvolt.

XIII.3. Kérjük a vásárolt terméket szíveskedjen az átvételkor ellenőrizni, és amennyiben a csomagolás sérült szíveskedjen a szállítónak jelezni és kérni jegyzőkönyv felvételét. Abban az esetben, ha mennyiségi, vagy minőségi kifogása van, szíveskedjen ügyfélszolgálatunknak bejelenteni reklamációját. Szállítónk díjmentesen visszaszállítja a terméket, amennyiben véletlenül más, vagy nem annyi terméket küldtünk, illetve a termék sérült. Ezt követően haladéktalanul felvesszük Önnel a kapcsolatot és díjmentesen kiszállítjuk a megrendelt terméket.

XIII.4. A Kellékszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról részletes információt a jelen üzletszabályzat **3. sz. mellékletében** talál.

XIV. Jogorvoslati lehetőségek és az online vitarendezési platform

XIV.1. Amennyiben a jogszabály szerint fogyasztónak minősülő vásárló nem elégedett a panaszkezelési eljárással, akkor panaszával a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A hatóság elérhetőségeiről a www.jarasinfo.gov.hu oldalon tájékozódhat.

Amennyiben a jogszabály szerint fogyasztónak minősülő vásárló nem elégedett a reklamáció- vagy panaszkezelési eljárással, akkor jogorvoslatért a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. **A Praktiker Kft. minden békéltető testületi eljáráson személyesen képviselteti magát.** A békéltető testületek elérhetőségei és a panaszkezelési és elállási szándék bejelentésének címei a **4. sz. mellékletben** található.

Online megkötött adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogviták rendezése esetén felmerülő kérdésekkel kapcsolatban a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik hatáskörrel. A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei a **4. sz. mellékletben** található.

XIV.2. Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók regisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

XV. A jelen Üzletszabályzat hatálya

XV.1. A jelen Üzletszabályzatban foglaltak - így a megrendelésre vonatkozó feltételek is -, továbbá a weboldalon feltüntetett árak csak és kizárólag a Praktiker Weboldalán és a Praktiker Vevőszolgálatán, a www.praktiker.hu -n keresztül történő vásárlás (interneten keresztül történő megrendelés) esetén érvényesek. **A jelen Üzletszabályzat 2018. február 1-től hatályos.**

A vásárló a regisztrációval, illetve a megrendeléssel tudomásul veszi és elfogadja a jelen Üzletszabályzatban foglalt valamennyi feltételt. A jelen Üzletszabályzat feltételei nem alkalmazhatók a www.praktiker.hu weblapról történő digitális tartalom letöltésére.

A vásárló és a Praktiker Kft. között megkötött szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül, azonban nem kerül iktatásra a szerződés, így az a későbbiekben személyhez kötötten nem lesz hozzáférhető. A Praktiker Kft. kizárólag magyar nyelven köt szerződést vásárlóival.

XV.2. Ezen Üzletszabályzat a magyar törvények hatálya alá esnek. Jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott rendelkezésekre a magyar jog az irányadó, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései alkalmazandóak.

XV.3. Az esetleg felmerülő vitás kérdés jogszolgáltatásának helye a Praktiker Kft. regisztrált székhelye.

XV.4. Jelen Üzletszabályzat egyes pontjainak jogi érvénytelensége esetén a szerződés többi része kötelező erejű marad. Ahol alkalmazható, a vonatkozó törvényi rendelkezések lépnek hatályba az érvénytelen pontok helyett. Reklamáció- és panaszkezelésre vonatkozó információk a **4. sz. melléklet**ben található.

A jelen Üzletszabályzat valamennyi mellékletével együtt a magyarországi Praktiker áruházak Főinformációiban elérhető és megtekinthető, valamint letölthető a www.praktiker.hu/uzletszabalyzat oldalról.

Budapest, 2018. január 29.

Praktiker Kft.

Praktiker Online Üzletszabályzat mellékletei

1. sz. melléklet: **Elállási mintanyilatkozat**
2. sz. melléklet: **Tájékoztató az elállásról (jogszabály szerint**
3. sz. melléklet: **Tájékoztató a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról**
4. sz. melléklet: **Reklamáció- és panaszkezelési és jogorvoslati címek elállás esetén a visszaküldés címei**

1. sz. melléklet: Elállási mintanyilatkozat

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

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

✂-----

Elállási nyilatkozat

Címzett: Praktiker Építési- és Barkácspiacok Magyarország Kft. székhely: 1095 Budapest, Mester utca 87. cégjegyzékszám: 01-09-669019

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy alulírott(ak) eláll(nak) az alábbi áruk adásvételétől/az alábbi szolgáltatás igénybevételétől:

- Megrendelés időpontja: _____
- Áru átvételének időpontja: _____
- Vevő(k) neve: _____
- A megrendelés azonosítója: _____
- Az elállásba foglalt áruk, szolgáltatások felsorolása:

Visszajáró összeg esetén a kifizetést kérem az alábbi módon teljesíteni: (kérjük a választott mód előtt a négyzetet bejelölni!)

≤ Személyesen átveszem az áruházban.

≤ Kérem átutalni a _____ pénzügyintézetnél

vezetett _____ - _____ - _____ számú számlára.

Keltezés: _____

A vevő(k) aláírása (Kizárólag akkor aláírandó, ha postai úton vagy személyesen kézbesítik az elállási nyilatkozatot!)

✂-----

2. sz. melléklet: Tájékoztató az elállásról (jogsabály szerint)

Elállási/Felmondási tájékoztató

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor az elállási/felmondási határidő akkor jár le, ha Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) 1. sz. mellékletben található címre. Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát. Az elállási nyilatkozat mintája az 1. sz. mellékletben található.

Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ha a fogyasztó a szerződés alapján terméket vett át Ön köteles számunkra a sz. mellékletben található Praktiker áruházak egyikének címére a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

3. sz. melléklet: Tájékoztató a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Praktiker Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön 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 a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Praktiker Kft. nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

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.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

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 Önnek kell bizonyítania.

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.

Felhívom figyelmét, hogy 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.

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a kötelező jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet - az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról című jogszabály alapján a Praktiker Kft. jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A kötelező jótállás szabályaira vonatkozó jogszabályban meghatározott termékekre érvényesíthetők a jótállási jogok, amennyiben a vásárló a hatályos jogszabályok alapján **fogyasztónak minősül.**

A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

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

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel, vagy ennek hiánya esetén a fogyasztó számára kiállított számlával vagy nyugtával érvényesíthetők.

A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

- a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,
- b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá
- c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

Kicserélés iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgáltatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

3 munkanapon belüli csere

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

4. sz. melléklet: Reklamáció- és panaszkezelési és jogorvoslati címek elállás esetén a visszaküldés címei

Reklamáció- és panaszkezelési címek és fogyasztóvédelmi hatóságok és megyei békéltető testületek elérhetőségei

Aktualizálva: 2017. augusztus 2-án

I.	Panaszkezelési címek a Praktiker Kft.	23
II.	Fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei	24
III.	Békéltető testületek elérhetőségei	25
	Békéltetés online szerződés esetén	25
	Bács-Kiskun Megye.....	25
	Baranya Megye	25
	Békés Megye.....	26
	Borsod-Abaúj-Zemplén Megye	26
	Budapest.....	26
	Csongrád Megye	26
	Fejér Megye	27
	Győr-Moson-Sopron Megye.....	27
	Hajdú-Bihar Megye	27
	Heves Megye	27
	Jász-Nagykun-Szolnok Megye	27
	Komárom-Esztergom Megye.....	28
	Nógrád Megye	28
	Pest Megye.....	28
	Somogyi Megye.....	28
	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye.....	29
	Tolna Megye	29
	Vas Megye	29
	Veszprém Megye	29
	Zala Megye	29

Praktiker Építési- és Barkácspiacok Magyarország Kft.

Székhely: 1095 Budapest, Mester u. 87.

Internetcím: www.praktiker.hu

I. Panaszkezelési címek a Praktiker Kft-nél

A Praktiker Kft. az alábbi elérhetőségeken fogadja az áruházak és a www.praktiker.hu webáruház vásárlói észrevételeit, panaszait és reklamációit.

Távollévők között kötött szerződés (online vásárlás) esetén elálláskor kérjük, hogy az alábbi címek egyikére juttassa vissza a megvásárolt terméket. Az elállásra vonatkozó részletes tájékoztatás az Üzletszabályzat X. pontjában található.

- **Személyesen** a Praktiker áruházak vevőinformációs pultjánál:

Áruház	Irsz.	Cím	Telefonszám
Budapest M3	1150	Városcapu utca 5.	(1) 414-2050
Pécs	7634	Makay István út 11.	(72) 552-020
Debrecen	4027	Füredi út 27.	(52) 503-610
Szeged	6728	Budapesti út 3.	(62) 551-020
Győr	9024	Szent Imre utca 55.	(96) 514-550
Kecskemét	6000	Kuruc tér 7.	(76) 502-610
Nyíregyháza	4400	Orosi út 22-24.	(42) 501-920
Miskolc	3516	Pesti út 7.	(46) 561-000
Budapest - Mester u.	1095	Mester utca 87.	(1) 476-7000
Szombathely	9700	Rozsnyó utca 1.	(94) 500-740
Budapest - Bécsi út	1034	Bécsi út 136.	(1) 430-2200
Budaörs	2040	Malomkő utca 3.	(23) 445-550
Szolnok	5000	Felső Szandai Rét 1/a	(56) 520-940
Vecsés - Future Store	2220	Fő utca 246-248.	(29) 557-700
Zalaegerszeg	8900	Balatoni út 10.	(92) 597-700
Kaposvár	7400	Füredi utca 99.	(82) 529-700
Váci út	1044	Váci út 60-62	(1) 398-8900
Békéscsaba	5600	Gyulai út 87.	(66) 519-500
Székesfehérvár	8000	Balatoni út 44-46.	(22) 516-000
Esztergom	2500	Dobogókői út 41.	(33) 511-300

- **Telefonon:** 06-80-32-32-32-as ingyen hívható telefonszámon, vagy a +36-1/323-23-23-as telefonszámon.
- **Elektronikus levélben:** info@praktiker.hu címen.
- **Levélben:** 1095 Budapest, Mester utca 87. címen.

II. Fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei

Amennyiben nem elégedett a panaszkezelési eljárásunkkal, akkor panaszával a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A hatóság elérhetőségeiről a www.jarasinfo.gov.hu oldalon tájékozódhat. Fenti elérhetőségeinken munkatársaink szívesen segítenek az illetékes hatóság címének megadásában.

III. Békéltető testületek elérhetőségei

Amennyiben nem elégedett a reklamáció- vagy panaszkezelési eljárásunkkal, akkor jogorvoslatért a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A Praktiker Kft. a békéltető testületi eljáráson személyesen képviselteti magát. A békéltető testületek elérhetőségeit az alábbiakban közöljük.

Békéltetés online szerződés esetén

Online megkötött adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogviták rendezése esetén felmerülő kérdésekkel kapcsolatban a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik hatáskörrel:

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

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

<http://bekeltet.hu/>

Magyar Online Vitarendezési Kapcsolattartó Pont

E-mail: onlinevita@bkik.hu

Telefon: +36-1-488-2033

Online vitarendezési platform elérhetősége: <http://ec.europa.eu/odr>

Bács-Kiskun Megye

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Telefon: +36 76 501 525, +36 70 702 8403

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlap: <http://www.bacsbekeltetes.hu/>

Baranya Megye

Baranya Megyei Békéltető Testület

Postacím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: +36 72 507-1524 Fax: +36 72 507-152

E-mailen: info@baranyabekeltetes.hu

<http://www.baranyabekeltetes.hu/kapcsolat/> <http://www.pbkik.hu/hu/bekeltet-testulet>

Békés Megye

Békés Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Fogyasztóvédelmi Békéltető Testület
5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Tel/Fax: +36 66 324 976

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

<http://www.bmkik.hu>

www.bekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megye

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: +36-46-501-091, +36 46 501-875, Fax: +36-46-501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek&pid=2&mid=6>

Budapest

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: 06 (1) 488 21 31

Fax: 06 (1) 488 21 86

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

<http://bekeltet.hu/>

Online megkötött adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogviták rendezése esetén felmerülő kérdésekkel kapcsolatban a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik hatáskörrel:

Magyar Online Vitarendezési Kapcsolattartó Pont

E-mail: onlinevita@bkik.hu

Telefon: +36-1-488-2033

Online vitarendezési platform elérhetősége: <http://ec.europa.eu/odr>

Csongrád Megye

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36-62/554-250/118 Fax: +36-62/426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

<http://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

Fejér Megye

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: +36 22 510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu, mariann.jakab@fmkik.hu

<http://www.bekeltetesfejer.hu/>

Győr-Moson-Sopron Megye

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: +36-96-520-217 Fax: +36-96-520-218

Email: bekeltetotestulet@gymkik.hu

<http://www.bekeltetesgyor.hu/>

Hajdú-Bihar Megye

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Tel: +36 52 500 710, +36 52 500 745

E-mail: Nemes.Brigitta@hbkik.hu bekelteto@hbkik.hu

www.hbkik.hu, <http://www.hbkik.hu/hu/hajdu-bihar-megyei-kereskedelmi-es-iparkamara/egyeb-anyagok/bekelteto-testulet-fo-oldala-2697>

Heves Megye

Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Rövid név: HKIK mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levélcím: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefon: +36 36 416-660 telefonszám 105 mellék, Telefax: +36 36 323-615

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

<http://www.hkik.hu/hu/bekeltet-testulet>

Jász-Nagykun-Szolnok Megye

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305-306. szoba

Tel: +36 56 510 621 Mobil: +36 20 373 2570

E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

<http://jaszbekeltetes.hu/>

Komárom-Esztergom Megye

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: +36-34-513-036, Fax: +36-34-316-259

E-mail: papesch.szilvia@kemkik.hu

web: www.kemkik.hu

<http://kem-bekeltetes.webnode.hu>

Nógrád Megye

Nógrád Megyei Békéltető Testület

3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.

Tel: +36 32 520 860, Fax: +36 32 520 862

E-mail: nkik@nkik.hu

<http://www.bekeltetes-nograd.hu/>

<http://www.nkik.hu/hu/nograd-megyei-kereskedelmi-es-iparkamara/bekelteto-testulet-7048>

Pest Megye

Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Rövid név: Pest Megyei Békéltető Testület

Címünk:

1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.

Levelezési cím: Pest Megyei Békéltető Testület, 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon/Fax: +36-1 269-0703, +36-1 784-3076

Email: pmbekelteto@pmkik.hu

www.panaszrendezes.hu

Somogyi Megye

Somogyi Megyei Békéltető Testület

7400 Kaposvár, Anna u. 6. Pf.: 174.

Telefon: +36 82 501 000, Fax: +36 82 501 046

E-mail: skik@skik.hu

<http://skik.hu/hu/bekelteto-testulet>

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

rövid név: Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

4400 Nyíregyháza, Széchenyi u 2.

Tel.: +36 42 420 180, +36 42 416 074, +36 42 311 544, Fax.: +36 42 311 750

E-mail: bekelteto@szabkam.hu

<http://www.szabkam.hu/hu/bekeltet-testulet>

Tolna Megye

Tolna Megyei Békéltető Testület

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

Telefon: +36 74 411 661, Mobil: +36 30-6370-047

E-mail: kamara@tmkik.hu

www.tmkik.hu

<http://www.tmkik.hu/hu/tmkik/bekelteto-testulet-5984>

Vas Megye

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület Elérhetőségek

Elérhetőség: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: +36-94-312-356, Fax: +36-94-316-936

E-mail: bea@vmkik.hu

<http://www.vmkik.hu/hu/bekelteto-testulet>

Veszprém Megye

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. fsz. 115-116.

Tel.: +36-88-814-111, Fax: +36-88-412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

www.bekeltetesveszprem.hu

<http://www.veszpremikamara.hu/hu/bekelteto-testulet/a-bekelteto-testuletrol-9204>

Zala Megye

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: +36-92-550-513, Fax: +36-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

<http://www.bekeltetes.hu/>

<http://www.zmkik.hu/hu/bekeltet-testulet>