PRAKTIKER Zrt. online üzletszabályzata
(a továbbiakban: Üzletszabályzat)

hatályos: 2026. 10.15. napjától

I. Bevezető rendelkezések

Az Üzletszabályzat feltételei lépnek hatályba a PRAKTIKER Zrt. általforgalmazott árucikk(ek)

a) a www.praktiker.hu honlapon (a továbbiakban: honlap/Webshop), illetve
b) a telefonos vevőszolgálat közreműködésével (tel.: +36-80-32-32-32) (a továbbiakban: Praktiker vevőszolgálat) a Webshop-on keresztül történő megrendelésekor.

A vásárló szerződéses partnere:
Név: **PRAKTIKER Zrt.**
Székhely: 1097 Budapest, Albert Flórián út 10.
Cégjegyzékszám: 01-10-143403
Adószám: 32884867-2-44
Nyilvántartja: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Vezérigazgató: Flórián László András
(a továbbiakban: **Társaság/Praktiker**)

Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal engedélyének száma: M/002526
Székhely: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. Postacím: 1534 Budapest. Pf.: 919. mkeh@mkeg.gov.hu
Adószám: 12136849-2-44
NÉBIH Erdészeti Igazgatóság által adott technikai azonosító: AA3327061
Cím: 1024 Budapest, Keleti Károly utca. 24.
Postacím: 1525 Budapest, Pf. 30.
ugyfelszolgalat@nebih.gov.hu
F-Gáz ügyfélazonosító: 1000000008744
MCC kód: 5200

A Praktiker vevőszolgálatának elérhetőségei:
Telefonszáma: +36-80-32-32-32; +36-1-323-23-23,
E-mail: info@praktiker.hu
Weboldal: www.praktiker.hu

A Praktiker telefonos vevőszolgálatának ügyfélszolgálati ideje:
hétfő - péntek: 9:00-17:00
A telefonos ügyfélszolgálat munkaszüneti napokon, szombaton és vasárnap nem elérhető. A fenti időszakon kívül chatboton keresztül fogadjuk az érdeklődéseket.

A Praktiker webáruházat fejleszti, valamint a tárhelyet szolgáltatja:
Neosoft Kft.
Székhely: 8000 Székesfehérvár, Távirda utca 2. A. ép. 3. em. 1. ajtó
Központi email: info@neosoft.hu
(a továbbiakban: **Szolgáltató**)

II. A szerződés tárgyának lényeges tulajdonságai

II.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 szóló összefoglalót.

Az ismertető leírás tudatos, fogyasztó általi téves értelmezéséből eredő károkért Társaságunk felelősséget nem vállal.

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

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

II.4 Amennyiben a honlapon szereplő információ a tudatos fogyasztótól elvárható ésszerű eljárás mellett homályosnak, hiányosnak, vagy ellentmondásosnak tűnik, úgy javasoljuk a Társaságunk ügyfélszolgálatának felkeresését az információ tisztázása céljából. Ennek elmaradásából eredő hátrányos következményekért Társaságunk felelőséget nem vállal.

II.5 Amennyiben a Praktiker minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webshop felületére, különös tekintettel, de nem kizárólag a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő vagy esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, avagy ha a megjelenített ár a termék előző, eredeti árához képest egy vagy több tizedesjeggyel tér el, akkor a Praktiker nem köteles a terméket hibás áron átadni, szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő vásárlást, amelynek ismeretében az ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

III. Regisztráció

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

III.2 A regisztráció elektronikusan, egy adatlap kitöltése és elküldése útján történik a Praktiker honlapján keresztül, amelynek feltétele, hogy a felhasználó a jelen Üzletszabályzatot elfogadja, és annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismerje el. A Praktiker 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 jogosult továbbá a regisztrációt törölni, amennyiben a Webshop használata (böngészés, illetve megrendelés) esetén a felhasználó részéről visszaélést, jogellenes magatartást vagy cselekményt észlel.

III.3 A Praktiker hibernálja, azaz inaktívvá teszi azon felhasználói fiókokat, amelybe a felhasználó három egymást követő éven keresztül nem lépett be. A hibernált felhasználói fiók újra aktiválható új jelszó kérelmével, amely automatikus e-mail útján érkezik a kérelmet követően a regisztráció során megadott e-mail címre.

III.4 A korábban már regisztrált felhasználók akár a kosár összeállítása előtt, akár utána a „Belépés” funkcióval, a Webshop jobb felső sarkában található két mező segítségével, e-mail-címük és a hozzá tartozó jelszó megadásával tudnak bejelentkezni.

III.5 A regisztrált felhasználó regisztrációját bármikor megszüntetheti: ehhez először be kell lépnie felhasználónevével és a hozzá tartozó jelszóval, majd a „Fiókom törlése” gombra kattintva törölhető a regisztráció.

III.6 A regisztrált felhasználó csak saját nevében vásárolhat, illetve járhat el. Gazdálkodó szervezet esetében az arra jogosult, vagy felhatalmazott személy járhat el.

IV. Megrendelés

IV.1 A felhasználó a megrendelését a termékek virtuális kosárba helyezésével állíthatja össze. Listázási oldalon a termék(ek) alatti, termékre kattintva pedig a termék(ek) mellett lévő „Kosár” gombra kattintva lehet elindítani a megrendelés feladását. A "Folytatom a vásárlást” gombra kattintva további termékek helyezhetők a kosárba, vagy eltávolítható a már kosárba helyezett termék. A megrendelés véglegesítéséhez a „Tovább a pénztárba” gombra szükséges kattintani, ahol megtekinthető(k) a kiválasztott termék(ek), és lehetőség van módosítani vagy törölni a kosár tartalmát. Továbbá, ezen felületen lehetőség nyílik kiválasztani a szállítási, átvételi, ezt követően pedig a fizetési módot.

IV.2 A vásárló a szállítási vagy az átvételi mód kiválasztása során - a termék jellegétől függően futár-, csomagautomata vagy csomagátvételi pont opciók közül választhat. Következő lépésként a fizetési módot szükséges kiválasztani.

Házhozszállítással történő online rendelés esetén, kézbesítéssel megbízott partnereink, kaputól kapuig szállítanak. Bizonyos összetételű kosár összeállításnál, jellemzően nagyobb volumenű megrendelések esetén, felajánljuk a „behordás” szolgáltatás megrendelését az ott feltüntetett felár ellenében.

Személyes átvétellel történő online rendelés esetén „Webshop összekészítési díj” kerül felszámításra, melynek mindenkori összege a Kosár tartalmánál feltüntetésre kerül.

IV.3 A vásárló a “Megrendelés” gombra kattintással elküldi megrendelését, és ezzel kötelező érvényű ajánlatot tesz a kosárban található termék(ek) megvásárlására, és ezzel elfogadja jelen Üzletszabályzat érvényességét. Társaságunk a megrendelés leadása után automatikusan egy a kézhezvétel megerősítését tartalmazó elektronikus levelet küld a vásárló részére, amely kizárólag azt igazolja, hogy a vásárló rendelését a Praktiker webshop megkapta; ez azonban még nem jelenti a vásárló ajánlatának Praktiker általi elfogadását.

A vásárló rendelésében lévő esetleges adatbeviteli hibák javítását a vásárló a megrendelés elküldését megelőzően eszközölheti a „Vissza” gomb megnyomásával.

IV.4 A szerződés csak akkor tekinthető megkötött szerződésnek, amikor a Praktiker kinyilvánítja a rendelés elfogadását, amelyet egy külön e-mail megküldésével igazol vissza a vásárló részére.

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 fenntartja magának a jogot, hogy a „rendelhetőként” feltüntetett, azonban időközben elfogyott, hiányos, vagy nem utánrendelhető termékre nem fogadja el a megrendelést, és a szerződéskötést visszautasítja, amelyről a vásárlót értesíti, az esetleges teljesített fizetés visszatérítése mellett.

IV.5 A megrendelés visszaigazolására a megrendelés beérkezésétől számított 24 órán belül, munkaszüneti napon, illetve, több napos ünnepek esetén pedig az ünnepet, munkaszüneti napot követő munkanapon kerül sor.

A Praktiker köteles a 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.

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

IV.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 vásárló az átvételi értesítő megküldésétől számított 5. nap az adott áruház nyitvatartási idejének végéig nem jelentkezik a termékekért, azokat ismételten felszabadítjuk a többi lehetséges vásárló számára.

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

IV.9 A Webshopban megvásárolt termék(ek) továbbértékesítése nem megengedett.

IV.10 Előlegszámla kiállításával kapcsolatos tájékoztatás

Az áfa rendszerében előlegről csak abban az esetben beszélünk, ha a beszerzőnek vagy igénybe vevőnek szerződéses vagy jogszabályon alapuló kötelezettsége van a teljesítést megelőzően az ellenérték egy meghatározott részét, esetleg egészét megfizetni. Ennek alapján nem minősül előlegfizetésnek, hanem határidő előtti előre fizetésnek tekinthető, ha az ellenértéket megfizetni köteles fél saját döntése alapján a teljesítés napját megelőzően fizet, ami elmondható akkor, ha a felek közötti szerződés lehetőséget biztosít az utánvétes fizetésre is, amelytől a vevő saját döntése szerint eltérhet és az ellenértéket előzetesen is megtérítheti bakkártyával vagy előre utalással.

IV.11 Amennyiben a vásárló által megadott szállítási cím behajtási engedélyköteles, akkor az engedélyeztetés és annak a költsége a vásárlót terheli.

V. Termék rendelkezésre állása

V.1 A Webshopban 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 megrendelést nem tudjuk teljesíteni, amelyről rövid időn belül tájékoztatjuk és a meg nem valósult online vásárlás esetlegesen már kifizetett ellenértékét visszatérítjük.

V.2 A megrendelés, vagy annak visszaigazolása akkor tekinthető a Praktiker részére vagy a vásárlóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Nem terheli a Praktikert semmilyen felelősség abban az esetben, amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg a vásárlóhoz, mert az érintett vásárló hibás e-mail címet adott meg, illetve az e-mail fiók tárhely telítettsége miatt az a vásárló számára nem hozzáférhető.

VI. Vételár és fizetési feltételek

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

VI.2 A megrendelésben visszaigazolásra került ár a termék vételára. Az ár a készlet erejéig meghirdetett, akciók esetében a visszaigazolásban megjelölt félretételi időn túl, de az akció időtartamán belül csak addig érvényes, ameddig a termék készleten van.

VI.3 A megrendelt termék(ek) vételárának kifizetése történhet a termék átvételekor a visszaigazolásban megjelölt Praktiker áruházban az áruházakban elfogadott fizetési eszközökkel. Házhozszállítás esetén a szállítási díjjal együtt utánvéttel készpénzzel (utánvéttel történő fizetés esetén további utánvét kezelési díjat számítunk fel), Webshopon keresztül bankkártyával és előre utalással.

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

VI.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 megrendelésre kerülő termék(ek)re előleget kell fizetni. Az előleg mértéke a megrendelés bruttó összértékétől függően változik:

- 0-100.000,- Ft összegig határig a megrendelés összértékének 20%-a,
- 100.001 Ft felett a megrendelés összértékének 50%-a.

VI.5 Az online fizetés menete: amennyiben a rendelt termék Praktiker által való megrendelése szükséges, úgy a termékre felvett előleg kiegyenlítése online bankkártyás fizetéssel vagy előre utalással is lehetséges. Miután a Praktiker ügyfélszolgálata egyeztetett a vevővel és a vevő elfogadta az online fizetést, úgy az ügyfélszolgálat elküld a vevő e-mail címére egy linket vagy bankszámlaszámot, amelyen keresztül a Praktiker felületén, az „Internetes fizetések” menüben online ki tudja egyenlíteni vagy át tudja utalni a meghatározott összeget. Az online fizetés az OTP Simple Pay oldalán keresztül történik, aminek megvalósulásáról vagy sikertelenségéről a vevő visszaigazoló email-t kap.

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

VI.7 Hitelkártyával történő fizetést kezelő cég: OTP Bank Nyrt. (székhely: 1051 Budapest, Nádor u. 16., Cg.: 01 10 041585).

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

VII. Tulajdonjog fenntartása

A kiszállított termék(ek) a Praktiker tulajdonában marad(nak) mindaddig, amíg a termék(ek) vételárának kiegyenlítése teljes egészében meg nem történik.

VIII. Vásárlói kör meghatározása

Az értékesítési egységben, illetve a Webshopban ajánlott termékek értékesítése kizárólag fogyasztók és gazdasági társaságok, mint végfelhasználók részére történik. Az árucikkek kereskedelmi újraértékesítése nem engedélyezett. A Praktiker 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.

IX. Átvétel és szállítás

IX.1 Amennyiben a rendelés szerint a termék(ek)et helyszíni átvételre egy, a vásárló által kiválasztott Praktiker üzletbe szállítják, a vásárló értesítést kap arról, hogy mely időpontban tudja az általa megadott helyszínen átvenni a rendelését. A vásárlónak a rendelt termék(ek)et az átvételről szóló 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 a rendelését az átvételi értesítő megküldésétől számított 5 napon belül, a Praktiker fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéstől elálljon. Ebben az esetben a vásárló az esetlegesen kifizetett összegnek megfelelő összegű jóváírást kap az eredeti fizetés formájában (azaz jóváírás a hitelkártyára, számlára visszautalás, illetve készpénz visszafizetés).

IX.2 Házhozszállítás kizárólag Magyarország területére történő kiszállítás esetén vehető igénybe.

IX.3 A termékleírásban „18 éven felülieknek” korhatáros besorolással rendelkező terméket 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-nél történő személyes átvétele, mind pedig kiszállítás esetén. Ilyen termék nem adható át meghatalmazott személynek, de nem is szállítható egyéb külső csomagátvevő pontra sem.

IX.4 Az átadás-átvétellel az áruban bekövetkező kár veszélyének viselése a vásárlóra száll át. Az átvételt követően az áruban bekövetkező sérülésekért, hiányokért a Praktikert felelősség nem terheli. Amennyiben az adott termékre jogszabály jótállást nem ír elő, úgy hiba miatti kifogás esetén a kellékszavatosság szabályai szerint a vásárlást követő tizenharmadik hónaptól a vásárlónak kell bizonyítania, hogy a hiba az átadás-átvétel időpontjában az áruban már megvolt.

IX.5 A termék fuvarozása a vásárló igénye szerint, a visszaigazolt megrendelésben kikötött feltételek alapján történik. A fuvarozás mindenkori díjait a www.praktiker.hu weboldal tartalmazza, valamint a kosár összeállításakor azonnal, még a megrendelés elküldése előtt feltüntetésre kerül. A fuvarozás díja a szállítandó termékek mennyiségétől, súlyától, méretétől, valamint a webraktár és a szállítási cím távolságától függ.

A Praktiker és partnerei mindent megtesznek annak érdekében, hogy a vásárló a megrendelés visszaigazolását követően készleten lévő termék esetén 15 munkanapon belül megkapja az általa megrendelt termék(ek)et. Egyedi rendelésre értékesített termékek esetén az irányadó szállítási határidő 30 munkanap, azonban pontosabb tájékoztatás a megrendelést visszaigazoló e-mailben kerül rögzítésre, amely ettől eltérő szállítási határidő is lehet.

IX.6 Amennyiben a termék(ek) átvétele házhozszállítással történik, kérjük a vásárolt termék(ek)et 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 termék került kiküldésre, illetve, ha a termék sérült. Ezt követően haladéktalanul felvesszük Önnel a kapcsolatot és díjmentesen kiszállítjuk a megrendelt termék(ek)et.

IX.7 A megrendelés leadásával, annak módosításával és az Üzletszabályzat elfogadásával a vásárló hozzájárul ahhoz, hogy számára a Praktiker a jelen pontban meghatározottak szerint elektronikus számlát állítson ki.
Amennyiben a vásárló elektronikus úton adja le megrendelését a Praktiker a termék(ek)et tartalmazó számlát elektronikus úton állítja ki és bocsátja a vásárló rendelkezésére.
Praktiker a kiállított elektronikus számlát a vevő által a megrendelésben megadott e-mail címre küldi meg.
A Szolgáltató által kiállított elektronikus számlát a First Businesspost Kft. (1113 Budapest, Ábel Jenő utca 23.) látja el időbélyegzővel és digitális aláírással. A Praktiker által kiállított elektronikus számla elektronikus úton kibocsátott számviteli bizonylat, amely a számviteli és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: áfa tv.) által szabályozott, adóigazgatási azonosításra teljes mértékben alkalmas.
Az elektronikus úton kibocsátott számlákat a hatályos jogszabályok alapján, elektronikus úton kell megőrizni. Az eredeti elektronikus számla, mint elektronikus úton kibocsátott számviteli bizonylat hitelt érdemlően igazolja az adófizetéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek keletkezését. Praktiker az elektronikus számlát legalább az áfa tv. és a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: számviteli tv.) rendelkezéseiben meghatározott időtartamig őrzi meg (az Üzletszabályzat hatályba lépésekor: 8 év) a vásárló számára is elérhető módon.
A kiállított elektronikus számla a regisztrált és a bejelentkezett vásárlóknak érhető el a vásárló saját fiókjából (Beállítások/Megrendelés/Megrendelés részletei), illetve a https://www.praktiker.hu/eszamla oldalon is, a megrendelés számának, a megrendelésben megadott e-mail címnek és a megrendelés azonosítószámának megadásával.
A jelen pontban írtaknak megfelelően kiállított elektronikus számla megfelel az áfa tv., a 23/2014 (VI.30.) NGM rendelet, és az egyéb elektronikus számlára vonatkozó jogszabályokban előírt feltételeknek.

X. A vásárló elállási joga

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

X.1 Az elállási jog szabályai

A vásárló a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a vásárlástól. Az elállási jog kezdetét a jogszabály
a) a termék adásvétele esetén 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 gyakorolni az elállási jogát.

Az elállási jogról a Praktiker a www.praktiker.hu oldalon a közzétett Üzletszabályzattal, valamint a Webshopban elhelyezett kivonatokkal és a megrendelés visszaigazolása során is tájékoztatja a vásárlóit.

Ezen kötelezettség esetleges elmulasztása esetén az elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

X.2 Az elállási jog gyakorlása
A fogyasztó a 1. sz. mellékletben található elállási nyilatkozat-minta felhasználásával vagy egy erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal élhet elállási jogával. Az elállási jog gyakorlása megtörténhet a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, e-mail útján vagy a Praktiker áruházakban személyesen is.

A fogyasztónak az elállási határidő lejárta előtt kell jeleznie az elállási szándékát, amelynek határidőben történő benyújtását a vásárlónak kell tudni igazolni.

X.3 A vásárló által kifizetett összeg visszatérítése
A Praktiker haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől 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 Praktiker a fogyasztónak visszajáró összeget az általa igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Praktiker más, a fogyasztó által elfogadott visszafizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Praktiker nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltség(ek)et.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a Praktiker mindaddig visszatarthatja a visszafizetendő összeget, amíg a fogyasztó a termék(ek)et vissza nem szolgáltatta vagy

kétséget kizáróan nem igazolta, hogy az(oka)t visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a Praktikert a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

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

Amennyiben nem átutalás útján fizette ki a fogyasztó a vételárat, akkor a visszajáró összeg kifizetése érdekében kérjük feltüntetni az elállási nyilatkozaton azt a bankszámlaszámot, amelyre a visszatérítést a Praktiker teljesítheti. Az elállási nyilatkozaton megadott személyes adatokat a Praktiker adatvédelmi nyilatkozatának vásárlói adatokra vonatkozó fejezetében rögzítettek szerint a számviteli tv. 169. § előírásainak eleget téve 8 évig kezeli.

Amennyiben a szerződéshez a fogyasztó kölcsönszerződést is kötött, és a fogyasztó él az elállási jogával, ez a kölcsönszerződést is megszünteti. A fogyasztó a Praktikernek a fogyasztási kölcsönszerződés felbontásából eredő kárát nem köteles megtéríteni és a fogyasztótól 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 téríti vissza a Praktiker. Ezen határidő az elállási szándék kézhezvételekor kezdődik. Amennyiben a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Praktiker nem téríti vissza az ebből eredő többletköltség(ek)et.

X.4 A termék(ek) visszaküldése a Praktiker 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 Praktikernek vagy a Praktiker által a termék(ek) átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a Praktiker vállalta, hogy a termék(ek)et maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a termék(ek)et a határidő lejárta előtt elküldi vagy átadja.

A termék(ek) visszaküldésének közvetlen költsége a vásárlót terheli. A Praktiker a visszaszállítás lebonyolításában a fogyasztó kérésére, a fogyasztó költségén segédkezik.

Elállás esetén a termék(ek)et a Praktiker áruházak valamelyikének címére szükséges visszaküldeni, vagy – amennyiben a fogyasztó valamely Praktiker áruházban személyesen gyakorolja elállási jogát, ezzel egyidejűleg – a terméket az áruházban visszaadni. Az áruházak pontos címe és elérhetősége a 4. sz. mellékletben található.

X.5 A fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát:

1. 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;

2. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék esetében;

3. olyan zárt csomagolású termék esetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

4. olyan termék esetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

5. olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a Praktiker 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;

6. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

7. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével.

X.6 Az elállási jog gyakorlására vonatkozó részletes tájékoztató az Üzletszabályzat 2. sz. mellékletében, nyilatkozat-minta pedig az Üzletszabályzat 1. sz. mellékletében található.

XI. Bontatlan, sérülésmentes termékek visszavétele

Az áruházban és Webshopban vásárolt bontatlan csomagolású és sértetlen termék vételárát a vásárlás napjától számított 60 napon belül, nyugta vagy számla bemutatása mellett, a Praktiker készpénzben visszaadja annak ellenére, hogy jogszabály erre Társaságunkat nem kötelezi. A fenti ajánlat nem terjed ki a vásárló egyedi igényei szerint gyártott, méretre vágott vagy darabolt termékre. Ezen üzletpolitikai döntés a IX. pontban részletezett elállási jogot nem érinti.

XII. Szavatosság, jótállás, kárfelelősség

XII.1 A Praktiker által forgalmazott termékekre a Praktiker a hatályos jogszabályoknak megfelelő, illetve a gyártó által biztosított szavatossági, illetve jótállási feltételeket biztosít, amely termékenként eltérő.

A Praktiker szavatossági és jótállási felelősségére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben (a továbbiakban: Ptk.), az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben, a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024 (VI.28.) IM 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, a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet foglaltak irányadók. 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.) Korm. rendelet előírásainak megfelelően történik. A minőségi kifogás (Ptk. 6:157. § [Hibás teljesítés]) fogyasztóra vonatkozó rendelkezéseit a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásra is alkalmazni kell.

XII.2 Ha a vásárló nem minősül fogyasztónak, azaz a vásárló a gazdasági tevékenységi köre 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.

XII.3 Amennyiben a vásárló fogyasztó vagy a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenységi körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozás (továbbiakban KKV), azaz kereskedelmi vagy szakmai tevékenységén kívül köti a Praktikerrel szerződést, a teljesítés időpontjától számított 2 éves határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét. Amennyiben a szerződés tárgya használt dolog, a szavatosság ideje 1 év.

XII.4 A Webshopon 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.

XII.5 A Praktiker nem felel a vis maiorból (többek között, de nem kizárólag a természeti katasztrófák, háború, forradalom, felkelés, közlekedési útvonal lezárása, behozatali-kiviteli tilalmak, devizakorlátozások, embargó, bojkott, a szerződésszerű teljesítést lehetetlenné tevő súlyos üzemzavarok, stb.) eredő, vagy egyéb olyan károkért, amelyekkel összefüggésben bizonyítja, hogy azt ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható körülmény okozta, és amely körülménnyel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy azt a Praktiker elkerülje vagy az így bekövetkező kárt elhárítsa.

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

XII.7 A Webshopban 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 Praktikernek nincs befolyása. A Praktikert semmilyen felelősség nem terheli a kapcsolódó weboldalakon közzétett információk és adatok tekintetében.

XII.8 A vásárló részéről kártérítés követelésére a Ptk-ban és az egyéb jogszabályokban meghatározott esetekben, így különösen a szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegés esetén van lehetőség. A vásárlónak a kártérítés követelésével összefüggésben bizonyítania kell:

- a szerződésszegést, mint a károkozó magatartást,
- azt, hogy a kár a szerződésszegés következménye volt, és
- a bekövetkezett vagyoni kár mértékét.

XII.9 A Praktikert 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.

XII.10 A kiválasztott termék adatlapján a Praktiker feltűnteti a termék lényeges tulajdonságait tartalmazó leírásokat azzal, hogy a termék tényleges tulajdonságairól részletesen a termékhez csatolt használati útmutatóból tájékozódhat a vásárló.

XII.11 A Praktiker által forgalmazott termékhez a jogszabályi előírások keretein belül használati útmutató kerül csatolásra, azonban, amennyiben a vásárló véletlenül mégsem kapná meg azt a termékkel együtt, kérjük ezt a tényt haladéktalanul, még a termék használata előtt legyenek szívesek jelezni az ügyfélszolgálatnak. A Praktiker köteles azt haladéktalanul pótolni.

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.

Amennyiben a kötelező jótállás alá tartozó termékhez a Praktiker a jótállási jegyet elektronikus úton adja át, annak fogyasztó részére történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles.
A Praktiker nem köteles jótállási jegy kiállítására, illetve a fogyasztó részére történő átadására, amennyiben a termék eladási ára nem haladja meg az 100 000 forintot. A jogérvényesítés alapja a számla vagy nyugta.

XII.12 A kellékszavatossági igények sajátos szabályai termék adásvétele esetén:
A Praktiker megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Praktikernek, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A vásárló abban az esetben is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha:

- a Praktiker nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem a saját költségén gondoskodott a kicserélt áru visszavételéről, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét; ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét; a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- a Praktiker nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Praktiker észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a vásárló hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Praktikert terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen. A vásárló fogyasztóként jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Praktiker nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerű teljesítésével 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 Praktikerrel. A fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Praktiker rendelkezésére kell bocsátania.

A Praktikernek 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 cseréként szállított vagy kijavított árú üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.
Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Praktikernek címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható. Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak

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

Ha a fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy a fogyasztónak a Praktiker költségére vissza kell küldenie a Praktikernek az érintett árut; és a Praktikernek haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az adott termék vonatkozásában teljesített vételárat, amint a terméket vagy a termék visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

XII.13 A jótállási igények sajátos szabályai áru adásvétele esetén a 373/2021 (VI.30.) Korm.rendelet alapján

Ha a gyártó meghatározott áru tekintetében meghatározott időtartamra a tartósságra vonatkozó jótállást nyújt, a fogyasztó közvetlenül a gyártótól követelheti a tartósságra vonatkozó jótállás teljes időtartama alatt, hogy az áru hibáját javítsa ki, vagy az árut cserélje ki, a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok szerint.

Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal, a jótállás időtartama alatt a szerződés megkötésekor vagy azt megelőzően rendelkezésre álló, kapcsolódó reklámokban foglalt feltételek szerint felel a hibás teljesítésért.

A gyártó a fogyasztónak a tartósságra vonatkozó jótállási nyilatkozatban a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltaknál kedvezőbb feltételeket is biztosíthat.

Ha a jótállási nyilatkozatban foglalt feltételek a vásárlóra, mint fogyasztóra nézve kevésbé kedvezőek, mint a kapcsolódó reklámok szerinti feltételek, akkor a jótállásra kötelezett a kapcsolódó reklámokban foglalt jótállásra vonatkozó feltételek szerint felel a hibás teljesítésért, kivéve, ha a szerződés megkötése előtt a kapcsolódó reklámokat a jótállási nyilatkozatban foglalt feltétellel azonos vagy hasonló tartalommal helyesbítették.

Az áru hibás teljesítése esetén a fogyasztót a jogszabály szerinti kellékszavatossági jogok gyakorlása térítésmentesen megilleti, e jogait a jótállás nem érinti

XII.14 A Praktiker minden felelősséget kizár a Webshop használói által tanúsított magatartásokért. A Webshop használója kizárólagosan és teljes mértékben felelős saját magatartásáért. A Praktiker a jogszabályi keretek közt az eljáró hatóságokkal teljes mértékben együttműködik az esetleges jogszabálysértések felderítése érdekében.

XIII. Adatvédelem

Praktiker adatvédelmi szabályzata a www.praktiker.hu oldalon folyamatosan elérhető és onnan letölthető.

XIV. Szerzői jogok

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

XV. Eljárás hibás termék esetén, reklamáció- és panaszkezelés

XV.1 A hibás termék miatti reklamáció és a szolgáltatással kapcsolatos panasz a telefonos vevőszolgálaton, a www.praktiker.hu weboldalon, illetve bármely magyarországi Praktiker áruház vevőszolgálati pultjánál rögzíthető. A reklamáció- és panaszkezelés pontos elérhetőségei a 4. sz. mellékletben található.

XV.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.

XV.3 A Praktiker minden esetben kéri vásárlóit, hogy a megvásárolt terméket szíveskedjenek az átvételkor ellenőrizni, és amennyiben a csomagolás sérült, szíveskedjen ezt a tényt a szállítónak jelezni és kérni jegyzőkönyv felvételét. Abban az esetben, ha mennyiségi, vagy minőségi kifogása van valamely vásárlónak, úgy szíveskedjen a Praktiker ügyfélszolgálatának bejelenteni reklamációját. A Praktiker szállítója díjmentesen visszaszállítja a terméket, amennyiben véletlenül más, vagy nem megfelelő mennyiségű termék került kiküldésre, illetve amennyiben a termék sérült. Ezt követően a Praktiker haladéktalanul felveszi az érintett vásárlóval a kapcsolatot és díjmentesen kiszállítja a megrendelt terméket.

XV.4 A kellékszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról részletes információ az Üzletszabályzat 3. sz. mellékletében található.

XVI. Jogorvoslati lehetőségek és az online vitarendezési platform

XVI.1 Amennyiben a jogszabály szerint fogyasztónak minősülő vásárló nem elégedett a panaszkezelési eljárással, akkor panaszával a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi szervéhez fordulhat.
A hatósági ügyfélfogadási időkről https://kormanyhivatalok.hu/ oldalon tájékozódhat.

Amennyiben a jogszabály szerint fogyasztónak minősülő vásárló nem elégedett a reklamáció- vagy panaszkezelési eljárással, akkor a megyei kereskedelmi iparkamarák által működtetett békéltető testületek bármelyikéhez fordulhat. A Praktiker a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testület eljárását és minden békéltető testületi eljáráson személyesen képviselteti magát. Társaságunk nem tett általános alávetési nyilatkozatot. 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 találhatók.

XVII. Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezésre szolgáló weboldalt, amely felületen a fogyasztóknak lehetőségük van regisztrálni. A honlapon a fogyasztók a regisztrációt követően egy kérelem kitöltésével az online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat tudják rendezni, elkerülve ezzel a bírósági eljárást. Ezzel a vitarendezési platformmal a fogyasztók anélkül tudják érvényesíteni jogaikat, 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 weboldalon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

A fogyasztók jogorvoslati lehetőségei az Európai Unióban https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_hu

XVIII. Az Üzletszabályzat hatálya

XVIII.1 Az Üzletszabályzatban foglaltak - így a megrendelésre vonatkozó feltételek is - , továbbá a Webshopban feltüntetett árak csak és kizárólag a Praktiker Webshopban, a Praktiker Vevőszolgálatán, és a www.praktiker.hu -n keresztül történő vásárlás (interneten keresztül történő megrendelés) esetén érvényesek.

Felhívjuk a figyelmet, hogy az egyes információ-technológiai szolgáltatók által – különböző technológiai megoldásokkal (pl. Google találatok, Adwords hirdetések) – tárolt adatok (különösen készlet, ár) technikai sajátosságuk miatt eltérhetnek a Webshopban megjelenített vagy az áruházakban közzétett adatoktól. Ilyen esetben a Webshopon, illetve az áruházakban megjelenített adatok az irányadók.

Az Üzletszabályzat hatályos.

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

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

XVIII.2

Az Üzletszabályzatra a magyar törvények irányadók. Az Üzletszabályzatban nem szabályozott rendelkezésekre a magyar jog az irányadó, különösen a Ptk. és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései alkalmazandók.

XVIII.3

Az esetlegesen felmerülő vitás kérdés jogszolgáltatásának helye a Praktiker bejegyzett székhelye.

XVIII.4

Az Üzletszabályzat egyes pontjainak érvénytelensége esetén a többi része kötelező erejű marad. Ahol alkalmazható, az érvénytelen pontok helyett a vonatkozó törvényi rendelkezések lépnek hatályba. Reklamáció- és panaszkezelésre vonatkozó információk a 4. sz. mellékletben találhatók.

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

Az 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 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 töltse ki és juttassa vissza)

✂- -

Elállási nyilatkozat

Címzett: PRAKTIKER Építési- és Barkácspiacok Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság. székhely: 1097 Budapest, Albert Flórián út 10. cégjegyzékszám: 01-10-143403

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 pénzintézetnél vezetett - - számú számlára.

Keltezés:

………………………………
A vevő(k) aláírása

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

✂- -

Szerződéstől való elállás online felületen is lehetséges az alábbi linken keresztül:

https://www.praktiker.hu/online-elallasi-nyilatkozat/frm

2. sz. melléklet: Tájékoztató az elállásról (jogszabály szerint)
Elállási/Felmondási tájékoztató

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a 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) az 1. sz. mellékletben található elérhetőségek valamelyikére. Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is.
Elállási/felmondási szándékát egyértelműen kifejező egyéb nyilatkozatát áruházainkban személyesen, telefonos ügyfélszolgálatunkon keresztül, illetve internetes oldalunkon is bejelentheti. Az áruházi címeket, telefonos és webes elérhetőségeinket az 1. sz. melléklet tartalmazza.

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 a Praktiker visszatéríti 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 alkalmaz a Praktiker, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A visszatérítést mindaddig visszatarthatja a Praktiker, amíg vissza nem kapta 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, akkor Ön köteles számunkra az 1. sz. mellékletben található Praktiker áruházak egyikének címére a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. 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 hibás teljesítése esetén a Praktikerrel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön választása szerint:

- kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Praktikernek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Praktiker költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Praktiker a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének az alábbi feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt:

• a kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

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 felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a Praktikerrel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

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

Ha az áru szerződésszerűvé tétele kijavítással történik, a kellékszavatossági igény elévülési ideje egyszer 12 hónappal meghosszabbodik. A rendelkezést a 2026. július 31. után kötött szerződésekre kell alkalmazni.

Ha az Eladó vállalkozás a fogyasztó szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 8 napon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

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 a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy 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.

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet.
Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Ön hibás teljesítés esetén jogszabály és/vagy jótállást keletkeztető jognyilatkozat alapján (megfelelő aláhúzandó) jótállási igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

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

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott új, tartós fogyasztási cikk esetén Ön a teljesítés hibája miatt az alábbiakban jelzett jogait érvényesítheti, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendeletben foglalt feltételekkel.

Ön milyen határidőn belül gyakorolhatja kötelező jótálláson alapuló jogait?

A jótállás időtartama fogyasztási cikkek esetén
a) 10 000 forinttól 250 000 forintig terjedő eladási ár esetén két év,
b) 250 000 forint feletti (250 001 forinttól kezdődő) eladási ár esetén három év.

amelynek kezdő időpontja a termék fogyasztónak történő átadása, vagy ha az eszközt üzembe kell helyezni és azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, akkor az üzembe helyezés napja. Fontos kihangsúlyozni, hogy a jótállási idő nem feltétlenül a vásárlás napján kezdődik.

Ha a terméket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási idő kezdő időpontja a termék átadásának napja.
E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel, vagy ennek hiánya esetén a fogyasztó számára kiállított számlával vagy nyugtával érvényesíthetőek.
A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A fogyasztó jótállási igénye gyakorlása során nem köteles a termék eredeti csomagolásának visszaszolgáltatására.

A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait (különösen kellék- és termékszavatosság, kártérítési igény) nem érinti.

A fogyasztó jótállási jogainak érvényesítése során – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne figyelembe véve a termék (szolgáltatás) hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, a fogyasztó érdeksérelmeit. A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.
Az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga is kijavíthatja, vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy nem tudott eleget tenni a kötelezettségének megfelelő határidőn belül a dolog rendeltetésére figyelemmel a jogosult érdekeit kímélve, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt a jogosult nem állhat el a szerződéstől.

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. Javítás esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a terméket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. 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
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 kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.
Ön a választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles Ön köteles a vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Ha a fent jelölt kormányrendeletben meghatározott jótállási idő alatt a termék első alkalommal történő javítása során részünkről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható – az Ön eltérő rendelkezése hiányában – kötelesek vagyunk a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni, ha erre nincsen lehetőség, akkor a jótállási jegyen, ennek hiányábanaz Ön által bemutatott fizetési bizonylaton (nyugtán vagy számlán) feltüntetett vételárat nyolc napon belül visszatérítjük az Ön részére.
Ha a fent jelölt kormányrendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – az Ön eltérő rendelkezése hiányában –a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a cserére nincsen lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által

bemutatott fizetési bizonylaton (nyugtán vagy számlán) feltüntetett vételárat nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni.
Ha a fogyasztási cikk kijavítására a javítási igény vállalkozás részére való közléstől számított harmincadik napig nem kerül sor – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a cserére nincsen lehetőség, akkor a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott fizetési bizonylaton (nyugtán vagy számlán) feltüntetett vételárat a harmincnapos határidőt követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Az ebben a szövegblokkban hivatkozott előírások az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, illetve motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

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 javítószolgálatnál 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 Praktiker nem hivatkozhat a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, a Praktiker köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza

Milyen további követelmények támaszthatóak a jótállási jogok gyakorlásának feltételéül?

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a fogyasztóval szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A Praktiker 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 is érvényesíthet. Ha viszont Ön egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.
Ha az Eladó vállalkozás a fogyasztó jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 8 napon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

4. sz. melléklet: Reklamáció- és panaszkezelési és jogorvoslati címek elállás esetén. Az áruházakba történő visszaküldés címei.

Panaszkezelési címek és fogyasztóvédelmi hatóságok és megyei békéltető testületek elérhetőségei

PRAKTIKER Építési- és Barkácspiacok Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1097 Budapest, Albert Flórián út 10.
Honlap: www.praktiker.hu

I. Panaszkezelési címek a PRAKTIKER Zrt-nél

A Praktiker az alábbi elérhetőségeken fogadja az áruházak és a Webshop vásárlói észrevételeit, panaszait és reklamációit:

Személyesen a Praktiker áruházak vevőinformációs pultjánál:

Áruház	**Irsz.**	**Cím**
Budapest M3	1150	Városkapu utca 5.
Pécs	7634	Makay István út 11.
Debrecen	4027	Füredi út 27.
Debrecen	4031	Kishegyesi út 13.
Szeged	6728	Budapesti út 3.
Győr	9024	Szent Imre utca 55.
Kecskemét	6000	Kuruc tér 7.
Nyíregyháza	4400	Orosi út 22-24.
Miskolc	3516	Pesti út 7.
Budapest - Mester u.	1095	Mester utca 87.
Szombathely	9700	Rozsnyó utca 1.
Budapest - Bécsi út	1034	Bécsi út 136.
Budaörs	2040	Malomkő utca 3.
Szolnok	5000	Felső Szandai Rét 1/a
Vecsés	2220	Fő utca 246-248.
Zalaegerszeg	8900	Balatoni út 10.
Kaposvár	7400	Füredi utca 99.
Váci út	1044	Váci út 60-62
Békéscsaba	5600	Gyulai út 87.
Székesfehérvár	8000	Balatoni út 44-46.
Székesfehérvár	8000	Aszalvölgyi út 1.
Esztergom	2500	Dobogókői út 41.
Veszprém	8200	Tirat-Carmel utca 6.

Telefonon: 06-80-323232-as ingyenesen hívható telefonszámon, külföldről a +36-1/323-23-23-as telefonszámon, a praktiker.hu weboldalon a https://www2.praktiker.hu/complaint linken keresztül

Elektronikus levélben: info@praktiker.hu címen, Postai levélben: 1097 Budapest, Albert Flórián út 10.

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 https://www.kormanyhivatal.hu/hu oldalon tájékozódhat. Elérhetőségeinken munkatársaink szívesen segítenek az illetékes hatóság címének megadásában.

I. Békéltető testületek elérhetőségei

Amennyiben nem ért egyet a válasziratban foglalt döntéssel, akkor fogyasztóként jogorvoslatért a megyei kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek bármelyikéhez fordulhat. 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.
Telefon: +36 (1) 488 21 31
E-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: http://bekeltet.hu/

Online megkötött adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogviták rendezése esetén felmerülő kérdésekkel forduljon ide bizalommal: Online vitarendezési platform elérhetősége: http://ec.europa.eu/odr
A békéltető testületek székhelyét és illetékességi területét az Fgytv. 2. melléklet határozza meg:

1. **Budapesti Békéltető Testület**

Illetékességi területe:

- Budapest

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.
Tel.: (1) 488-2131
Honlap: www.bekeltet.bkik.hu
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

2. Baranya Megyei Békéltető Testület

Illetékességi területe:

- Baranya megye,
- Somogy megye,
- Tolna megye

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

3.Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

A békéltető testület illetékességi területe:

- Borsod-Abaúj-Zemplén megye,
- Heves megye,
- Nógrád megye

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.
Tel.: (46) 501-090, (46) 501-091
Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

4.Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület

A békéltető testület illetékességi területe:

- Békés megye,
- Bács-Kiskun megye,
- Csongrád-Csanád megye

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Tel.: (62) 554-250/118 mellék
Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

5.Fejér Megyei Békéltető Testület

A békéltető testület illetékességi területe:

- Fejér megye,
- Komárom-Esztergom megye,
- Veszprém megye

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Tel.: (22) 510-310
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

6. Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

A békéltető testület illetékességi területe:

- Győr-Moson-Sopron megye,
- Vas megye,
- Zala megye

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
Tel.: (96) 520-217
Honlap: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto
E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

7. Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

A békéltető testület illetékességi területe:

- Jász-Nagykun-Szolnok megye,
- Hajdú-Bihar megye,
- Szabolcs-Szatmár-Bereg megye

Cím: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Tel.: (52) 500-710; (52) 500-745

Honlap: www.hbmbekeltetes.hu
E-mail: bekelteto@hbkik.hu

8. Pest Megyei Békéltető Testület

A békéltető testület illetékességi területe:

- Pest rmegye

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Tel.: (1) 792-7881
Honlap: www.panaszrendezes.hu
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu