Általános szerződési feltételek

Általános szerződési feltételek

1. Bevezető rendelkezések

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a Fressnapf-Hungária Kft. (a továbbiakban: **Fressnapf**) webáruháza, a webshop.fressnapf.hu (a továbbiakban: **Weboldal**) használati feltételeit és a Weboldalon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő vásárlókkal (a továbbiakban: **Vásárló**) létrejövő szerződések Fressnapf által meghatározott szerződéses feltételeit, így a szolgáltatás igénybevételével, teljesítésével és az attól történő elállással kapcsolatos legfontosabb információkat tartalmazza.

Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a Weboldalon keresztül történik. A Weboldalon keresztül történő rendelés során elektronikus szerződés jön létre a Vásárló és a Fressnapf között. (A Fressnapf és a Vásárló a továbbiakban együttesen: **Felek**.) A rendelés elküldésének feltétele, hogy a Vásárló elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

A Weboldalon állattartáshoz szükséges sajátmárkás- és egyéb termékek, eledelek és felszerelések találhatók meg, hasonlóan a Fressnapf áruházaiban forgalmazott termékkínálathoz.

A Weboldal használatával és az azon keresztül nyújtott szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban megvalósuló személyes adat kezelésről szóló tájékoztatásunkat az ***Adatkezelési Tájékoztató*** tartalmazza.

A Weboldal tulajdonosa és üzemeltetője a **Fressnapf-Hungária Kft.**

2. A Fressnapf elérhetőségei

A Weboldal tulajdonosa és üzemeltetője a **Fressnapf-Hungária Kft.**

Adatai és elérhetőségei:

- Székhely és postai cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B.
- Bejegyző bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
- Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-709539
- Adószám: 12910731-2-44
- Honlap: www.fressnapf.hu

Webshop ügyfélszolgálat elérhetőségének ideje és módjai:

- E-mail: webshop@fressnapf.hu
- Telefonszám: +36 30 582 7132 (munkanapokon 9:00-16:00 között)

Tárhelyszolgáltató adatai:

Korlátolt Felelősségű Társaság (9400 Sopron, Kőszegi út 14.; cégjegyzékszám: Cg.08-09-015594; adószám: 14114113-2-08; elektronikus elérhetőség: unas@unas.hu)UNAS Online K

3. Jelen ÁSZF hatálya, alkalmazandó jog

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a Weboldalon keresztül történik. A fent megjelölt internetcímen elérhető Weboldalt üzemeltető Fressnapf Magyarországról nyújtja szolgáltatását, a Weboldalon nyújtott szolgáltatás Magyarországra irányul.

A szolgáltatás nyújtására, a Fressnapfra, valamint a Vásárlóra – a szolgáltatás igénybevétele során – e szerződés keretein belül a magyar jog irányadó és alkalmazandó, különös tekintettel a következő jogszabályokra:

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre (a továbbiakban: **Elkertv**.),
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: **Ptk.**),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre (a továbbiakban: **Fgytv.**),
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletre.

A Fressnapf fenntartja a jelen ÁSZF és a Weboldal használati feltételei egyoldalú megváltoztatására való jogát előzetes értesítés mellett, melyet a Weboldalon tesz közzé. A módosított rendelkezések csupán a módosítást követően leadott megrendelésekre alkalmazandók.

4. A szerződéskötéssel kapcsolatos általános információk, a Vásárlók körének meghatározása

A Weboldalon keresztül termékértékesítés kizárólag fogyasztók (azaz a Ptk. 8:1. § 3. pont szerint a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyek; a továbbiakban: "Fogyasztók") és végfelhasználóként eljáró egyéb jogalanyok mint Vásárlók részére történik, legfeljebb 150.000,- Ft (százötvenezer forint) kosárértéket meg nem haladó mennyiségben. Továbbértékesítés céljából leadott megrendelésekre a Weboldal nem vehető igénybe.

A Fressnapf-nak jogában áll visszautasítani minden olyan, Weboldalon keresztüli szerződéses ajánlatot, melynél gyanú merül fel arra vonatkozóan, hogy azt továbbértékesítés céljából, nem végfelhasználóként eljárva tette meg a Vásárló, vagy a megrendelés összértéke a maximális kosárértéket meghaladja. Kérjük a maximális kosárérték felett vásárolni kívánó felhasználóinkat és partnereinket, hogy igényeikkel kapcsolatban vegyél fel a Fressnapf-fal a kapcsolatot a következő elérhetőségeink valamelyikén:

E-mail: webshop@fressnapf.hu
Telefonszám: +36 30 582 7132 (munkanapokon 9:00-16:00 között)

A Weboldalon elérhető termékekre vonatkozó adás-vételi szerződés kötése elektronikus úton, a leadott megrendelés útján lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon. Egyéb módon, ideértve a telefonon, faxon, e-mailen, levélben leadott rendelést a Fressnapf nem fogad el. A rendeléssel kapcsolatos tájékoztatást a Fressnapf elektronikus úton küldi el a Vásárlók részére.

Az elektronikusan leadott megrendelés útján megkötendő szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek. A megkötött szerződés tartalmát ugyanakkor a Fressnapf archiválja, és utólag hozzáférhetővé teszi.

A szerződéskötés nyelve a magyar.

A Fressnapf nem fogadott el és nem veti alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek, amely jelen ÁSZF szerint kötött szerződésekre vonatkozna.

5. Regisztráció – felhasználói profil létrehozása és törlése

A Weboldalon keresztül történő vásárlás nem kötött regisztrációhoz, a megrendelés leadása regisztrációval és anélkül is lehetséges. A Fressnapf a regisztráció lehetőségét a további vásárlások megkönnyítése (a regisztrált vásárlók regisztrációs adatait az újabb

vásárláskor nem szükséges újra kitölteni), és a csak a regisztrált felhasználók által igénybe vehető különböző egyedi kedvezmények nyújtása céljából (lásd lenti 10. pont) biztosítja.

A felhasználói profil létrehozása két módon lehetséges:

1. A Weboldalon a "Profilom" menüpont alatt található regisztrációs felület kitöltésével:

A Főoldalon található "Profilom" elnevezésű menüpontra történő kattintással indítható el a Vásárló regisztrációja. A regisztráció két lépésből áll. A "Profilom" menüpontra történő kattintást követően megjelenik egy adatlap, melyen a Vásárlónak meg kell adnia vezetéknevét, keresztnevét, email címét, és jelszavát. A regisztrációhoz a jelen ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató elfogadása szükséges: a Vásárló a Weboldalon történő regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a Weboldalon közzétett Adatvédelmi tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja. Ezt követően egy megerősítő email kerül kiküldésre a regisztrálni kívánó Vásárló részére, melyet követően a Weboldalon megnyílik a bejelentkezés lehetősége.

2. Nem regisztrált vásárló regisztrációja a vásárlás során megadott adatokkal:

Amennyiben nem regisztrált felhasználóként vásárol, úgy a vásárlás véglegesítésekor a Pénztár oldalon a "Profil létrehozása" checkbox bepipálásával és a rendelés leadásával hozhatja létre profilját, mely során a regisztráció és a profil létrehozása a vásárlás során megadott adatokkal történik.

A rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a „Profilom" linkre kattintást követően van lehetőség a következő adataikat adatok vonatkozásában:

- E-mail cím
- Vezetéknév
- Keresztnév
- Szállítási cím
- Számlázási cím
- Jelszó

A profiladatok megváltoztatása a Vásárló Kosárba helyezett, de még le nem adott megrendelésének adatait is érinti. A megrendelés folyamata során is lehetősége van a regisztrált Vásárlónak az adatok módosítására, pontosítására, azonban az ott történő módosításokat a Weboldal a további vásárlásokhoz nem tárolja!

A Vásárló a Regisztrációja során a "Feliratkozom a Fressnapf Klub hírlevélre" jelölőnégyzet bejelölésével hozzájárulását adhatja, hogy a Fressnapf a megadott személyes adatokat az Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározottak szerint reklám küldése és kedvezmények nyújtása céljából kezelje. A hozzájárulás bármikor visszavonható a hírlevelek alján szereplő „LEIRATKOZOM" linkre kattintással, vagy a Fressnapf részére e-mailben (info@fressnapf.hu) vagy postai úton (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B) eljuttatott üzenet útján.

A Vásárló felhasználói profiljának törlését bármikor kérvényezheti, melynek menete a következő: a felhasználó az általa a regisztrációkor megadott e-mail fiókból küld egy „Profil megszüntetési kérelem" tárgyú e-mailt a webshop@fressnapf.hu e-mail címre, amiben kérvényezi profiljának törlését. Ezt követően a profil és minden hozzá kapcsolódó adat törlésre kerül a rendszerből 2 munkanapon belül.

6. A megrendelés menete

A Vásárló a Weboldalon kiválasztott terméket az adott terméknél megjelenő „Kosárba teszem" feliratra (Kosár ikonra) kattintva tudja a virtuális kosarába helyezni.

A Fressnapf gondos eljárása esetén is előfordulhat, hogy egy-egy termék ára a Weboldalon hibásan kerül feltüntetésre. Ha a Vásárló a hasonló termékek szokásos ára alapján alappal feltételezheti, hogy a feltüntetett vételár hibás, kérjük, hogy a terméket ne helyezze a Kosárba, hanem haladéktalanul vegye fel a kapcsolatot a Fressnapf Ügyfélszolgálatával a 2. pontban rögzített elérhetőségek valamelyikén, hogy a helyes vételárról meggyőződhessen. Amennyiben a webáruházban a Fressnapf körültekintő és gondos eljárása ellenére a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen és nyilvánvalóan aránytalanul eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő 0 Ft-os vagy 1 Ft-os ár, vagy a megadott százalékos mértékű kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt összegszerűen tévesen feltüntető ár, vagy egyéb hasonló, az észszerűen tájékozott fogyasztó számára is nyilvánvaló hibás ár kerül feltüntetésre, úgy az ilyen nyilvánvalóan hibás áron leadott rendelést a Fressnapf nem köteles visszaigazolni és teljesíteni. Ilyen esetben a Fressnapf a leadott megrendelés változatlan tartalmú visszaigazolása helyett felajánlja a leadott megrendelésben szereplő termék(ek) valós áron történő megvásárlásnak lehetőségét. Ezt követően a vásárló eldöntheti, hogy a megrendelését fenntartja és a valós áron megvásárolja a terméke(ke)t, vagy megrendelésétől eláll.

Miután a kiválasztott terméket a Vásárló a Kosárba helyezi, erről egyidejűleg egy információs ablak jelenik meg, benne tájékoztató szöveggel, arról, hogy a kiválasztott termék a kosárba került.

A vásárlás során Kosárba helyezett termékeket a Weboldal jobb felső sarkában található "Kosár megtekintése" ikonra kattintva lehet megtekinteni. A Kosárban feltüntetésre kerül a kosárba helyezett termék megnevezése, mennyisége és bruttó ára is. Amennyiben több termék kerül Kosárba helyezésre, minden, a Kosárban lévő termékről megjelennek ezek az információk. A Kosárban a Vásárló módosíthatja a kiválasztott termékek mennyiségét, törölheti a Kosárban lévő termékeket, vagy folytathatja a Webáruházban elérhető termékek böngészését és további termékek Kosárba helyezését a „Vásárlás folytatása" gombra kattintva.

Amennyiben a Vásárló a vásárlást befejezte, a kiválasztott és Kosárba helyezett termékek megrendelését a Kosár felületéről tudja indítani a „Tovább a pénztárhoz" gombra kattintva.

A "Tovább a pénztárhoz" gombra kattintást követően megjelenő "Pénztár" oldalon lehetséges a megrendelni kívánt termékek ellenőrzése, és a számlázási és szállítási adatok megadása/pontosítása:

- Ha a Vásárló regisztráció nélkül kívánja megrendelését leadni, a megfelelő mezők kitöltésével meg kell adnia számlázási és szállítási adatait (név, szállítási és számlázási cím, telefonszám és e-mail cím, céges vásárlás esetén adószám).
- Regisztrált vásárlók esetén a szállítási és számlázási adatokat a Weboldal a regisztráció során megadott adatokkal automatikusan kitölti, melynek ellenőrzési és az esetleges hibák kijavítása a Vásárló kötelessége és felelőssége. Amennyiben regisztrált vásárló esetén a regisztráció során megadott cím (ami a számlán számlázási címként jelenik majd meg) nem egyezik meg a szállítási címmel, úgy lehetőség van eltérő szállítási cím megadására a „Szállítás másik címre?" kérdés melletti jelölőnégyzetre történő kattintással. Amennyiben a regisztrált Vásárló az automatikusan megjelenő adatokat pontosítani kívánja, úgy ezen a felületen arra is lehetőség adódik. Az automatikusan megjelenő személyes adatok az „Adatok pontosítása" gombra kattintva szerkeszthetővé válnak, így a Vásárló könnyen, a rendelési folyamatot nem megszakítva tudja adatait javítani.

A Pénztár oldalon a Vásárló egy szabadszavas szövegdobozban egyéb megjegyzést fűzhet a megrendeléséhez a megrendelt termékekkel, vagy a szállítással kapcsolatban.

A számlázási és szállítási adatok megadása után, szintén a Pénztár oldalon a Vásárló kiválaszthatja az általa preferált fizetési módot. A választható fizetési módokkal kapcsolatos részletes tájékoztatást a jelen ÁSZF alábbi, 8. pontja tartalmazza.

A fizetési mód kiválasztását követően a „Megrendelés elküldése" gombra kattintva továbbíthatja rendelését a Fressnapf felé.

Adatbeviteli hibák javítása: a "Megrendelés elküldése" gombra kattintást megelőzően a Vásárló a "Pénztár" oldalon a megadott adatokat az adott mezőre visszakattintva szabadon módosíthatja, javíthatja. Kérjük Vásárlóinkat, hogy a "Megrendelés elküldése" gombra kattintás előtt mindenképp győződjenek meg a megadott adatok helyességéről.

A megrendelés leadását követően a Vásárló által megadott adatok kivételes esetben, legfeljebb a megrendelés Fressnapf általi teljesítését megelőzően módosíthatók a Fressnapf Ügyfélszolgálatának 2. pontban részletezett elérhetőségein keresztül. A Vásárló elfogadja és tudomásul veszi, hogy az olyan teljesítési késedelemért, teljesítés során felmerülő hibáért, amely a Vásárló által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra, email fogadására nem alkalmas email elérhetőség megadására vezethető vissza, felelősség nem terheli a Fressnapf-ot.

7. Ajánlati kötöttség, a szerződés létrejötte

A Vásárló a **Megrendelés elküldése** gomb megnyomásával a jelen ÁSZF rendelkezéseit magára nézve elfogadja és kötelező ajánlatot tesz a megrendelt termék(ek) megvásárlására (ajánlati kötöttség), és vállalja, hogy az általa megjelölt fizetési módon a Megrendelés ellenértékét kiegyenlíti. A Vásárló kifejezetten tudomásul veszi, hogy a **Megrendelés elküldése gomb megnyomásával megtett szerződéses nyilatkozat a Fressnapf javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után**.

A véglegesített megrendelés leadását követően a Fressnapf késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül email útján igazolja vissza a megrendelést. A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól és a szerződés teljesítésére nem kötelezhető, ha a megrendelés visszaigazolása a megrendelés leadását követő 24 órán belül nem érkezik meg. A visszaigazolás tartalmazza a megrendelt termékek felsorolását és azok bruttó árát, a Vásárló számlázási és szállítási adatait, a megrendelt termékeket kiszállító közreműködő vállalkozás adatait és a kiszállítás várható idejét, továbbá egy, a megrendelés leadásakor hatályos ÁSZF-re mutató linket, melyet a Vásárló pdf formátumban letölthet és elmenthet a saját eszközére.

A megrendelés Fressnapf általi, fentiekben részletezett visszaigazolásával a Felek között létrejön a szerződés. A szerződés elektronikus úton, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz útján, távollévők között kötött szerződésnek minősül. A jelen ÁSZF a szerződés elválaszthatatlan részét képezi. A jelen ÁSZF által nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve az Elkertv. szabályai az irányadóak. Amennyiben a Vásárló a vonatkozó hatályos törvényi szabályozás értelmében Fogyasztónak minősül, úgy a szerződésre a jelen ÁSZF által nem szabályozott kérdésekben a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet megfelelő rendelkezései is alkalmazandók.

A megrendelés visszaigazolását követően a Fressnapf kiszállítást végző partnere egy külön e-mailben tájékoztatja a Vásárlót a megrendelése kiszállításának további részleteivel kapcsolatban.

Ha Fressnapf legnagyobb gondossága ellenére a visszaigazolt megrendelésben szereplő egy vagy több termék szállítása nem lehetséges, köteles erről a Vásárlót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Vásárló által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

A fenti 4. pontban foglalt rendelkezéseknek megfelelően továbbá a Fressnapf-nak jogában áll visszautasítani a teljesítést az olyan megrendelések kapcsán, melynél gyanú merül fel arra vonatkozóan, hogy azt nem Fogyasztó vagy végfelhasználóként eljáró egyéb jogalany adta le a Weboldalon, vagy a megrendelés összértéke a maximális kosárértéket meghaladja. A Fressnapf köteles a Vásárló által esetlegesen már kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

8. Fizetési feltételek

A megrendelést a Webshopon utánvétes fizetés útján vagy online bankkártyás fizetési lehetőség igénybevétele által lehet kiegyenlíteni.

ONLINE Bankkártyás fizetés (SimplePay):

A megrendelt termék(ek) ellenértéke a megrendelés során azonnal, bankkártyával kiegyenlíthető. A biztonságos bankkártyás fizetést az SimplePay Zrt. szavatolja. Elfogadott bankkártyák: MasterCard, VISA, VISA Electron, internetes használatra alkalmas webkártya. A kártya adatokat kizárólag a SimplePay Zrt. kezeli az SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon, webshopunk kizárólag a tranzakció eredményéről kap tájékoztatást. A vásárlás végeztével e-mailben visszaigazolást küldünk a fizetés eredményéről, sikerességéről.

A sikeres tranzakciót követően az SimplePay Zrt. elindítja a Kártyabirtokos számlájának megterhelését az áru ellenértékével. A tranzakció sikertelennek minősül, amennyiben nem kerül visszairányításra a fizetőoldalról a Webshop oldalára, esetleg a böngésző ablak bezárásra kerül, mielőtt visszairányításra kerülne az áruházba. Ha a tranzakció eredményéről, annak sikertelensége esetén okáról, részleteiről bővebben kíván tájékozódni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

ONLINE Bankkártyás fizetés (BARION):

A Vásárló választása szerint megrendelése ellenértékét online bankkártyás fizetés útján a Barion biztonságos fizetési megoldásával is kiegyenlítheti. Az online bankkártyás fizetések ez esetben a Barion saját rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a Fressnapf-hoz nem jutnak el, a Fressnapf semmilyen adatot nem kér, fogad, tárol a Vásárló bankkártyájával kapcsolatban, azokat kizárólag Barion Payment Zrt. kezeli a saját honlapján. A fizetési szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013. A bankkártyás fizetéshez nem kötelező a regisztráció a Barion fizetési felületén. Ha azonban regisztrál, soha többé nem kell begépelnie a kártyaszámot egyetlen Barion elfogadóhelyen sem, a fizetéshez elég megadnia az e-mailcímét és jelszavát a Barion fizetési felületén.

A Barion által elfogadott bankkártyák: MasterCard, Maestro (ha internetes használatra alkalmas), VISA, VISA Electron (ha internetes használatra alkalmas), AMEX.

További információ: https://www.barion.com/hu/

Webshopunk a Barion-tól kizárólag a tranzakció eredményéről kap tájékoztatást. A vásárlás végeztével e-mailben visszaigazolást küldünk a fizetés eredményéről, sikerességéről.

Fizetés az áru átvételekor (utánvét):

Utánvételi fizetés esetén házhozszállítás választása mellett a Vásárló a termék vételárát a szállítási díjjal együtt a termék átvételekor a futárnak elsősorban készpénzben, illetve amennyiben ennek lehetőségét a futár a technikai felszereltségének függvényében jelzi, választása szerint bankkártyával köteles megfizetni.

Csomagpontra való kiszállítás esetén az utánvét összegét az adott csomagponton készpénzben, illetve amennyiben ennek lehetősége a csomagpont technikai felszereltségének függvényében adott, a Vásárló választása szerint bankkártyával kell megfizetni.

Csomagterminálba való kiszállítás esetén az utánvét összegét az adott terminálon, kizárólag bankkártyával lehet kifizetni.

Utánvétes fizetési mód választása esetén webáruházunk bruttó 399 Ft-os extra kezelési költséget számít fel, amelyről a megrendelés leadása során a weboldalon tájékoztatja a vásárlót.

9. A termék átvétele és számlázás

A megrendelés átvétele – a Vásárló választása szerint – házhozszállítással, csomagterminál szolgáltatással, csomagpontra, vagy postai szolgáltatóhelyre történő szállítással történik. A Fressnapf a házhozszállítást, valamint a csomagpontra történő szállítást a GLS

csomagszállító ("**GLS**") vagy a Magyar Posta Zrt. ("**Magyar Posta**") által, csomagterminál szolgáltatást a Foxpost Zrt. ("**Foxpost**") vagy a Magyar Posta által, míg a postai szolgáltatóhelyre történő szállítást kizárólag a Magyar Posta által biztosítja.

A Magyar Posta által (bármely módon) történő kézbesítésre a Magyar Posta honlapján (https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf) megtalálható, a postai szolgáltatásokra vonatkozó mindenkori Általános Szerződési Feltételek rendelkezései, továbbá a Postai termékek/szolgáltatások, többlet- és kiegészítő szolgáltatások terméklapjaiban részletezett "MPL Üzleti Csomag"-ra vonatkozó rendelkezések az irányadók.

9.1 Házhozszállítás

A Fressnapf csak Magyarország területén belüli címre vállal házhozszállítást. A házhozszállítást a GLS, ExpressOne vagy a Vásárló választása szerint a 17.990 Ft-nál alacsonyabb bruttó megrendelési érték és legfeljebb 40 kg tömegű küldemény esetén a Magyar Posta végzik.

9.1.1. GLS által történő házhozszállítás

A GLS-sel történő házhozszállítás díja:

- 17.990 Ft megrendelési érték felett 690 Ft;
- 17.990 Ft alatti megrendelési érték esetében 1.690 Ft.

A bruttó megrendelési érték a Kosárba helyezett és a Vásárló által megrendelt termékek bruttó vételárának összege.

A GLS által történő házhozszállítás legfeljebb 39 kg tömegű küldemény esetén lehetséges.

9.1.2 ExpressOne által történő házhozszállítás

Az ExperssOne-nal történő házhozszállítás díja:

- 17.990 Ft megrendelési érték felett díjmentes;
- 17.990 Ft alatti megrendelési érték alatt 1490 Ft.

9.1.3. Magyar Posta által történő házhozszállítás

A Magyar Posta által történő házhozszállítás díja:

- 17 990 Ft alatti rendelés esetén 2.490 Ft.

17.990 Ft bruttó megrendelési érték felett a kiszállítás az ExpressOne futárszolgálat esetében díjmentes, ezért a Magyar Posta választása nem lehetséges, a GLS választása pedig díjköteles. A Magyar Posta által történő házhozszállítás legfeljebb 40 kg tömegű küldemény esetén lehetséges.

A címzetten kívül egyéb jogosult átvevőnek elsősorban a meghatalmazott, ennek hiányában természetes személy címzett esetén a helyettes átvevő, valamint az alkalmi átvevő és a közvetett kézbesítő minősül. A jogosult átvevő részére történt átadással a Posta a postai szolgáltatási szerződést teljesítette. A címzetten kívüli egyéb jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a postai küldemény címzett részére történő átadásáért.

Amennyiben a Vásárló már az átvétel során azt észleli, hogy a megrendelt termék(ek) nem a megrendelt mennyiségben kerültek kiszállításra, vagy a termék/csomagolás láthatóan sérült, abban az esetben a kiszállítást végző szolgáltatótól jegyzőkönyv felvételét kell kérnie. Amennyiben erre nincs lehetősége (pl.: csomagponton történő átvétel esetén), úgy az átvétel után haladéktalanul meg kell győződnie, hogy a termék(ek) minősége és mennyisége megfelelő-e, és amennyiben kifogása van, úgy haladéktalanul közölnie kell a Fressnapffal. A jegyzőkönyv felvételének hiánya nem akadályozza meg a Vásárlót, hogy a később felfedezett hiányokból vagy minőségi hibákból eredő igényét az irányadó igényérvényesítési határidőn belül érvényesítse.

9.2 Csomagpontra történő kiszállítás

A csomagpontra történő kiszállítást a GLS, vagy a Vásárló választása szerint 17.990 Ft-nál alacsonyabb bruttó megrendelési érték és legfeljebb 30 kg tömegű küldemény esetén a Magyar Posta végzik.

9.2.1. GLS által csomagpontra történő kiszállítás

GLS csomagpont átvétel során a Vásárló által megjelölt GLS csomagpontra szállítják a csomagot, ahol azt a Vásárló vagy meghatalmazottja által személyesen lehet 5 munkanapon belül átvenni. GLS csomagpontról bővebb információ a következő weboldalon érhető el: https://gls-group.eu/HU/hu#sleseti-szallitasok/gls-csomagpont

A GLS-sel történő csomagpontra szállítás díja:

- 17.990 Ft bruttó megrendelési érték felett díjmentes.
- 17.990 Ft alatti megrendelési érték esetében 1.090 Ft.

A bruttó megrendelési érték a Kosárba helyezett és a Vásárló által megrendelt termékek bruttó vételárának összege.

9.2.2. Magyar Posta által csomagpontra (PostaPont) történő kiszállítás

17.990 Ft bruttó megrendelési érték felett díjmentes a kiszállítás, ezért a Magyar Posta választása nem lehetséges. A Magyar Posta által csomagpontra (PostaPont) történő kiszállítás legfeljebb 30 kg tömegű küldemény esetén lehetséges.

PostaPont az a postai közreműködő által üzemeltetett, a felhasználók számára elérhető, kézbesítési pontnak minősülő helyiség, ahol a postai küldemények kézbesítése a Magyar Posta postai szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-ében foglalt korlátozásokkal biztosított.

A PostaPontra történő kiszállítás esetén a Magyar Posta a csomagot a Vásárló által megjelölt PostaPontra szállítja, ahol a Vásárló vagy meghatalmazottja személyesen 5 munkanapon belül veheti át a csomagot.

A Magyar Postával által történő PostaPontra szállítás díja:

- 1290 Ft.

A Vásárló a termék(ek) átvételét megelőzően köteles a kiszállított termék(ek)et tételesen megvizsgálni, beleértve azok mennyiségét és külső sértetlenségét.

Amennyiben a termékek megfelelnek a megrendelésben foglaltaknak, a termékek átvételét a Vásárló egy erre szolgáló nyilatkozat aláírásával igazolja, amely tanúsítja, hogy a megrendelt termékeket a Vásárló a megrendelésnek megfelelő mennyiségben, sértetlenül átvette.

Amennyiben a Vásárló az átvétel során azt észleli, hogy a megrendelt termék(ek) nem a megrendelt mennyiségben kerültek kiszállításra, vagy sérülést észlel a terméken vagy a csomagoláson, abban az esetben a kiszállítást végző szolgáltatótól jegyzőkönyv felvételét kell kérnie. Ha a termék az átvétele során láthatóan sérült, a termék visszavételét és a megfelelő cseretermékét természetesen minél hamarabb díjmentesen biztosítjuk. A csomag átvételét követően észlelt külső sérüléssel vagy az átvételt követő mennyiségi kifogással kapcsolatos reklamációt a kiszállításkor felvett jegyzőkönyv hiányában azonban a Fressnapf nem tud elfogadni.

9.3 Csomagterminál szolgáltatás:

A Vásárló választása szerint Magyarország területén belül csomagterminál útján is átveheti a megrendelt termékeket. A csomagterminál szolgáltatást a FoxPost, vagy a Vásárló választása szerint 17.990 Ft-nál alacsonyabb bruttó megrendelési érték és legfeljebb 30 kg tömegű küldemény esetén a Magyar Posta (a továbbiakban: "**Csomagautomatára történő kézbesítés**") nyújtja.

9.3.1 Foxpost által biztosított csomagterminál szolgáltatás:

Amennyiben a Vásárló átvételi módként a Foxpost általi csomagterminál szolgáltatást választja, úgy a megrendelt termék a Vásárló által megjelölt csomagautomatába kerül kiszállításra. Ennek megtörténtéről a Vásárló a megadott elérhetőségén értesítést kap, mely tartalmazza az átvételhez szükséges egyedi kódot. A megrendelést 3 napon át lehet átvenni az egyedi kóddal. Ha a termék átvétele nem történik meg határidőn belül, a szolgáltató visszaszállítja a megrendelést a Fressnapf-nak.

A Vásárló csomagterminál útján való kiszállítás esetén is köteles a kiszállított termék(ek)et tételesen megvizsgálni, beleértve azok mennyiségét és külső sértetlenségét.

Amennyiben a Vásárló az átvétel során azt észleli, hogy a megrendelt termék(ek) nem a megrendelt mennyiségben kerültek kiszállításra, vagy sérülést észlel a csomagoláson, abban az esetben a FoxPost felé köteles panaszt tenni: https://foxpost.hu/ugyfelszolgalat/csomagkuldes/serult-csomag. A csomag átvételét követően észlelt külső sérüléssel vagy az átvételt követő mennyiségi kifogással kapcsolatos reklamációt a FoxPost felé megtett panasz hiányában a Fressnapf nem tud elfogadni.

Amennyiben a megrendelt termék sérülése csak annak kicsomagolását követően válik észlelhetővé (tehát a termék csomagolásán külsérelmi nyom nem látható), a Vásárló ennek tényét a Fressnapf Webshop Ügyfélszolgálatánál köteles bejelenteni jelen ÁSZF 16. pontjának a panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezései szerint.

A csomagterminál szolgáltatás díja: 990 Ft (Foxpost)

9.3.2 Magyar Posta által biztosított Csomagautomatára történő kézbesítés

A Magyar Posta által biztosított Csomagautomatára történő kézbesítés legfeljebb 30 kg tömegű küldemény esetén lehetséges.

A Magyar Posta a küldeményt a Csomagautomatába történő érkezés napját követő naptól számított 5 munkanapig tartja az átvételre jogosult rendelkezésére. A Csomagautomatából történő átvétel határideje a Magyar Posta által a címzett SMS fogadására alkalmas mobiltelefonjának belföldi hívószámára továbbított elektronikus értesítésben (SMS) és az e-mail címére továbbított üzenetben meghatározott időpont (nap, óra, perc), melynek eredménytelen eltelte után a Magyar Posta a címzett SMS fogadására alkalmas mobiltelefonjának belföldi hívószámára továbbított újabb elektronikus értesítésben (SMSben és az e-mail címére továbbított üzenetben) ad tájékoztatást a rendelkezésre tartás (őrzés) helyéről és – a feladó által a jelölt választható további őrzési idő (5 vagy 10 munkanap) figyelembevételével – a rendelkezésre tartás (őrzés) idejéről, és a küldemény átvételének ezek szerinti lehetőségéről.

Amennyiben a Csomagautomatára címzett küldemény automatába történő elhelyezése akadályba ütközik, a Magyar Posta a címzett SMS fogadására alkalmas mobiltelefonjának belföldi hívószámára továbbított elektronikus értesítésben (SMS-ben) és az e-mail címére továbbított üzenetben vagy telefonon történt egyeztetés során ad tájékoztatást a rendelkezésre tartás (őrzés) helyéről és – a feladó által a jelölt választható további őrzési idő (5 vagy 10 munkanap) figyelembevételével – a rendelkezésre tartás (őrzés) idejéről. Ennek eredménytelen eltelte után a felvétel során a küldemény másodlagos címeként megadott címadatok alapján a Magyar Posta megkísérelheti a küldemény címhelyen történő kézbesítését, vagy a küldeményt a Magyar Posta honlapján közzétett ÁSZF 6.13. pont 3)-4) bekezdéseiben foglaltak alkalmazásával a feladónak visszakézbesítheti.

A Magyar Posta által biztosított Csomagautomatára történő kézbesítés díja: 1290 Ft.

9.3.3 GLS által biztosított Csomagautomatára történő kézbesítés

A GLS által biztosított Csomagautomatára történő kézbesítés legfeljebb 30 kg tömegű küldemény esetén lehetséges.

Amennyiben a Vásárló átvételi módként a GLS általi csomagterminál szolgáltatást választja, úgy a megrendelt termék a Vásárló által megjelölt csomagautomatába kerül kiszállításra. A GLS Automaták többsége elhelyezkedésüknek köszönhetően 0-24 óráig rendelkezésére áll. A csomag átvételére az értesítésben szereplő PIN kód megadásával 5 munkanap áll rendelkezésre. Az utánvét kifizetése Automata esetén kizárólag bankkártyával történhet.

A Vásárló csomagterminál útján való kiszállítás esetén is köteles a kiszállított termék(ek)et tételesen megvizsgálni, beleértve azok mennyiségét és külső sértetlenségét.

GLS-sel történő csomagautomatába szállítás díja:

- 17.990 Ft bruttó megrendelési érték felett díjmentes.
- 17.990 Ft alatti megrendelési érték esetében 990 Ft.

A bruttó megrendelési érték a Kosárba helyezett és a Vásárló által megrendelt termékek bruttó vételárának összege.

9.3.4 GLS által biztosított Expressz Csomagautomatára történő kézbesítés

A GLS által biztosított Expressz Csomagautomatára történő kézbesítés legfeljebb 30 kg tömegű küldemény esetén lehetséges. GLS Automata Expressz választása esetén 12:00 óráig leadott rendelését már másnap átveheti.

Amennyiben a Vásárló átvételi módként a GLS általi csomagterminál szolgáltatást választja, úgy a megrendelt termék a Vásárló által megjelölt csomagautomatába kerül kiszállításra. A GLS Automaták többsége elhelyezkedésüknek köszönhetően 0-24 óráig rendelkezésére áll. A csomag átvételére az értesítésben szereplő PIN kód megadásával 5 munkanap áll rendelkezésre. Az utánvét kifizetése Automata esetén kizárólag bankkártyával történhet.

A Vásárló csomagterminál útján való kiszállítás esetén is köteles a kiszállított termék(ek)et tételesen megvizsgálni, beleértve azok mennyiségét és külső sértetlenségét.

GLS-sel történő expressz csomagautomatába szállítás díja:

- 17.990 Ft bruttó megrendelési érték felett 390 Ft.
- 17.990 Ft alatti megrendelési érték esetében 1.590 Ft.

A bruttó megrendelési érték a Kosárba helyezett és a Vásárló által megrendelt termékek bruttó vételárának összege.

9.4 Postai szolgáltatóhelyre ("Postán maradó"-ként címzett csomagként) történő szállítás

A postai szolgáltatóhelyre történő szállítás legfeljebb 30 kg tömegű küldemény esetén lehetséges. Az érintett postai szolgáltatóhelyek köréről és egyes postai szolgáltatóhelyeknél a korlátozott tömeghatárokról a Posta honlapján közzétett POSTALISTA „M” oszlopa alapján lehet tájékozódni.

A Posta a küldeményt a postai szolgáltatóhelyre érkezés napját követő naptól számított 5 munkanapig tartja az átvételre jogosult rendelkezésére.

Amennyiben küldeménynek a postai szolgáltatóhelyen történő átvételi rendelkezésre tartása előre nem tervezhető ok miatt akadályba ütközik, a Posta a címzett – feladó által a postacsomag címiratán feltüntetett – közvetlen elérhetőségi adatának felhasználásával egyeztet a címváltoztatás lehetőségéről annak érdekében, hogy a küldemény kézbesítését az átvételre jogosult részére a címzettel egyeztetett helyen biztosítsa.

A Magyar Posta által postai szolgáltatóhelyre történő szállítás díja: 1290 Ft.

9.5 Minden szállítási módra érvényes közös rendelkezések

Az adott megrendelés kiszállítását végző partner szolgáltató nevéről és elérhetőségéről a Vásárló a megrendelés visszaigazolása e-mailben kap tájékoztatást. A megrendelés visszaigazolását követően a Fressnapf kiszállítást végző partnere egy külön e-mailben tájékoztatja a Vásárlót a megrendelése kiszállításának további részleteivel kapcsolatban.

A megrendelésre vonatkozóan az általános teljesítési határidő a megrendelés visszaigazolásától számított legfeljebb 30 nap. A Fressnapf késedelme esetén a Vásárló jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Fressnapf a póthatáridőn belül nem teljesít, a Vásárló jogosult a szerződéstől elállni.

A kiszállítás pontos napjáról (és házhozszállítás esetén annak időintervallumáról) a kiszállítást végző szolgáltató a saját általános szerződési feltételei szerint tájékoztatja a Vásárlót.

A megrendelt áru átvétele a Vásárló által megadott szállítási címen, illetve a csomagpontokon, postai szolgáltatóhelyen, vagy a csomagterminálból a Vásárló kötelessége és felelőssége. Amennyiben a Vásárló nem tudja személyesen átvenni a megrendelt árut, köteles gondoskodni róla, hogy más, megfelelően feljogosított személy az árut átvegye. Amennyiben a kiszállítás a Vásárlónak felróható okból kétszer sikertelen, a Fressnapf választása szerint jogosult a kézbesítés újbóli megkísérlése mellett a sikertelen kiszállítások díját a Vásárlónak felszámítani, vagy a szerződéstől elállni, és a sikertelen kézbesítések díját a visszatérítendő vételárból levonni.

A megrendelt termékek vételáráról (és amennyiben felszámításra kerül, a szállítási költségről) a Fressnapf a Vásárló részére elektronikus számlát állít ki, melyet tartós adathordozón, elektronikus úton, a Vásárló által megadott e-mail címre megküldve juttat el a Vásárló részére.

10. Árak, Kedvezmények

A termékek ára és a feltüntetett kedvezmények a webáruház felületén kerülnek meghatározásra, és visszavonásig érvényesek. A webáruházban megjelenő árakat és kedvezményeket csak a Fressnapf Webshop oldalán leadott rendelések esetén biztosítjuk. A Fressnapf Webshopban megjelenő árak és akciók eltérhetnek az üzletekben megjelenő áraktól és akcióktól, illetve kizárólag az egyes üzletekre vonatkozó áraktól és akcióktól.

A Weboldalon elérhető akciós termékek esetében az egyedi akciós ár a készlet erejéig tart.

Kedvezmények (egyedi/törzs) összevonására, halmozására nincs lehetőség.

A Fressnapf azon Felhasználók részére, akik a Weboldalon profilt létrehoztak és a hírlevélre is feliratkoztak, üdvözlőajánlatot, illetve egyéb kedvezményeket (például szállítási díjkedvezmény, visszatérő vásárló kedvezmény, stb.) biztosíthat online kupon formájában a Weboldalon megjelenő felugró ablakokon keresztül vagy e-mailben. A kedvezmény jellegét és felhasználásának feltételeit az adott online kupon tartalmazza.

11. Közreműködők

A Fressnapf által közreműködőként és adatfeldolgozóként igénybevett szolgáltatók a jelen ÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokhoz kapcsolódóan**:**

iLogistic Kft. (logisztika, számlaadminisztráció, fuvarszervezés, kiszállítás)
Székhely és levelezési cím: 2051 Biatorbágy, Verebély László utca 2.
cjsz: 13-09-185133
adószám: 13737467-2-13
Email cím: penzugy@ilogistic.hu

GLS General Logistics Systems Hungary Kft. (megrendelések kiszállítása)

Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2.

cjsz: 13-09-111755

adószám: 12369410-2-44

Email cím: info@gls-hungary.com

FoxPost Zrt. (megrendelések kiszállítása)

Székhely: 3300 Eger, Pacsirta utca 35/A.

Levelezési cím (egyben fióktelep): 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14.

cjsz: 10-10-020309

adószám: 25034644-2-10

Email cím: info@foxpost.hu

Magyar Posta Zrt. (megrendelések kiszállítása)

Székhely: Budapest, 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6

cjsz: 01-10-042463

adószám: 10901232-2-44

Email cím: ugyfelszolgalat@posta.hu

12. Kellékszavatosság

- *Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

Ön a Fressnapf hibás teljesítése esetén a Fressnapf-fal szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 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 Fressnapf számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Fogyasztó és a Fressnapf közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a Fressnapf költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Fressnapf 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 kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti, kivéve, ha a Fressnapf az értékesített terméket kicserélte vagy javította. Ez esetben a kicseréléssel vagy kijavítással értintett részre a kétéves elévülési idő újból kezdődik a cserét/javítást követően.

- *Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Ön a Fressnapf-fal 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 Fressnapf 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.

13. Termékszavatosság

- *Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?*

Termékszavatossági joggal Ön akkor élhet, ha Ön kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje – azaz Fogyasztónak minősül.

Ingó dolog (termék) hibája esetén, ha Ön Fogyasztó – választása szerint – a Kellékszavatosság 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 (pl. Fressnapf) 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. Felhívjuk 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.

14. Kötelező jótállás

- *Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?*

A Fressnapf-ot hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. mellékletében felsorolt új, 10.000,- Ft eladási ár feletti tartós fogyasztási cikkek tekintetében jótállási kötelezettség terheli, amennyiben Ön a Ptk. szerinti Fogyasztónak minősül.

A fentiek alapján a kötelező jótállás körébe esnek például a 10.000,- Ft-nál drágább kisállatbútorok, fekhelyek, stb.

- *Milyen határidőben érvényesítheti Ön jótállási igényét?*

Ön a jótállási igényét a termék értékétől függő hosszúságú jogvesztő határidőn belül érvényesítheti, mely határidő a termék átadásától, vagy ha az üzembe helyezést a Fressnapf vagy megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

A jótállás időtartama:

a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

Kijavítás esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

- *Önt milyen jogok illetik meg a jótállás alapján?*

Ön jótállás esetén, jótállási jegyével – elsősorban, választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Fressnapf-nak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével Önnek okozott érdeksérelmet.

Ha a Fressnapf a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, illetve, ha Önnek a kijavításhoz / kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, Ön – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Fogyasztó és a Fressnapf közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a Fressnapf költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

Ön a jótállási igényét választása szerint a Fressnapf székhelyén, bármely üzletében, és a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatónál közvetlenül is érvényesítheti.

A jótállási igény érvényesítésével kapcsolatos további részletszabályokat a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmazza.

- *Mikor mentesül a Fressnapf a jótállási kötelezettsége alól?*

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

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a Kellékszavatosság és Termékszavatosság pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

15. Elállás

15.1. Elállási jog gyakorlása

Amennyiben Ön **Fogyasztónak minősülő Vásárló**, a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) értelmében Ön **jogosult a szerződéstől 14 napon belül indoklás nélkül elállni**.

Ön indokolás nélküli elállási jogát a termék kézhezvételétől (több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott termék kézhezvételétől) számított 14 napon belül gyakorolhatja. Kézhezvétel napjának

az a nap minősül, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Ön a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a Fressnapf részére postán ajánlott küldeményként, vagy a webshop@fressnapf.hu e-mail címre elektronikus levél formájában a fenti határidőn belül. Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt postára adja vagy e-mailben elküldi nyilatkozatát.

Az elálláshoz Ön felhasználhatja *a* jelen ÁSZF 15.3 pontja szerinti nyilatkozat mintát is, de azt megteheti bármely, az elállásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján is.

Az elektronikus úton megküldött elállást a Fressnapf a megküldést követően haladéktalanul visszaigazolja.

15.2. Az elállás/felmondás joghatásai

Az Ön elállása esetén a Fressnapf Hungária Kft. gondoskodik a megvásárolt termék(ek) haladéktalan, de legkésőbb az elállási nyilatkozat közlésétől számított 14 napon belüli, futárral történő elszállításáról.

Elállás esetén Önt kizárólag a Fressnapf által megszervezett visszaszállítás közvetlen költsége terheli amely csomagonként 1590 Ft. Hibás teljesítés (minőségi hibás, sérült termék szállítása) esetén a Fressnapf átvállalja a termék visszaküldésével járó szállítási költséget.

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Fressnapf visszatéríti az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön a Fressnapf által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.). Ha Ön a vételárat készpénzben egyenlítette ki, és elállási nyilatkozatában hozzájárul ahhoz, hogy a visszatérítést a Fressnapf banki átutalás útján teljesítse, úgy a Fressnapf a visszatérítendő összeget az Ön által megadott bankszámlaszámra utalja át. E hozzájárulás hiányában készpénzben történik a készpénzben megfizetett vételár visszatérítése. A banki átutalás visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. Bankkártyás, vagy banki átutalásos fizetési mód esetén a vásárló bankszámlájára kerül visszatérítésre az összeg.

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

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.

15.3 Kivételek az elállási jog alól

Önt nem illeti meg az elállási jog többek között

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet az Ön utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen az Ön személyére szabtak,
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza,
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében, és
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

Az Önt megillető elállási jog alóli további kivételeket teljeskörűen a Korm. rendelet 29. §-a tartalmazza.

Fentiek alapján, állategészségvédelmi és higiéniai okokból Ön az állati felhasználásra szánt, zárt csomagolású termékek (például állateledel, kutyapelenka, rágókák, vitaminok, stb.) esetében kizárólag bontatlan csomagolású, még használatba nem vett termékkel kapcsolatban gyakorolhatja elállási jogát.

Elállási igény esetén kérjük töltse ki az alábbi nyilatkozatot, majd küldje el a webshop@fressnapf.hu e-mail címre.

16. Jogérvényesítési lehetőségek

Panaszügyintézés

A Vásárló a termékkel, illetve a Fressnapf tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Webshop Ügyfélszolgálat

Cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B

E-mail: webshop@fressnapf.hu

Tel: +36 30 582 7132

A Fressnapf a Vásárlói kérdéseket, kifogásokat és panaszokat e-mailben folyamatosan, a megadott közvetlen telefonos elérhetőségen pedig munkanapokon 9:00-16:00 között között fogadja.

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt a Fressnapf azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Amennyiben a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Fressnapf a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt az Ügyfélnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a Fressnapf egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot a Fressnapf a Vásárlóval közli a panasztétel során.

A Fressnapf az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül megvizsgálja és érdemben megválaszolja, továbbá intézkedik arról, hogy a válasz a Vásárlóhoz eljusson. Amennyiben a panaszt a Fressnapf elutasítja, álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolja.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Fressnapf köteles öt évig megőrizni.

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Abban az esetben, ha a Fressnapf és a Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Fressnapf-fal való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára:

- **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál.** A Vásárló jogosult panasszal fordulni az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz abban az esetben, ha a Vásárló a fogyasztói jogainak megsértését észlelte. A fogyasztóvédelmi hatóságokat a Fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet tartalmazza. Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a fővárosi és megyei kormányhivatalok járnak el.
- **Békéltető testület.** A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Vásárló

békéltető testületi eljárást kezdeményezhet. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A Fressnapf-ot, ha a fogyasztó a békéltető testületi eljárást a Fressnapf székhelye szerint illetékes békéltető testületnél kezdeményezi, a békéltető testület eljárása során kiemelt együttműködési kötelezettség terheli: köteles egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani a meghallgatásokon, valamint előzőleg érdemi válasziratot kell megküldeniük a békéltető testület számára.

A Fressnapf székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

- 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
- Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
- E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
- Fax: 06 (1) 488 21 86
- Telefon: 06 (1) 488 21 31

További információk a békéltető testületi eljárásról: https://www.bekeltetes.hu

Bírósági eljárás. A Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében.

Online vitarendezési platform. A Vásárló a https://ec.europa.eu/odr weboldalon keresztül online módon is panaszt tehet a weboldalon meghatározott eljárásrend szerint. Az Európai Bizottság által működtetett európai online vitarendezési (OVR) platform célja, hogy a színvonalas vitarendezés lehetőségét biztosítva biztonságosabbá és tisztességesebbé tegye az online vásárlást.

17. Szerzői jogok

- A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll, amelyek felett a Fressnapf minden őt megillető jogot fenntart.
- A Weboldal tartalmának, valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Fressnapf előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Fressnapf előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.
- A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Vásárlónak a Weboldal felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Weboldal rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Fressnapf előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

Jó és kényelmes online vásárlást kívánunk!

Budapest, 2026. 04. 20.

Fressnapf-Hungária Kft.