

# ÁSZF

## Általános Szerződési Feltételek

### 1. Tájékoztató adatok az Eladóról

A [www.naturillo.hu](http://www.naturillo.hu) webáruház üzemeltetője a **Naturillo Kft.** (továbbiakban: Eladó)

Székhely: H-9200 Mosonmagyaróvár, Ujhelyi u. 91,

adószám: 1319803-2-08, cégjegyzékszám: Cg. 08-09-011877;

Tel.: +36-209-596203, +36-20-9596204, e-mail: [info@naturillo.hu](mailto:info@naturillo.hu),

bankszámlaszám: 16200144-18520039-00000000

tárhelyszolgáltató: VOOV kft. (9400 Sopron, Bem utca 3., [office@voov.hu](mailto:office@voov.hu))

nyilvántartásba vevő szerv megnevezése: Győri Törvényszék Cégbírósága

kamara: Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

### 1.1. A vonatkozó jogszabályok

Eladóra és annak működésére az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV törvény](#) (a továbbiakban Fgytv.),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló [2008. évi XLVII.törvény](#) (továbbiakban: Fttv ),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló [2001. évi CVIII. törvény](#) (a továbbiakban Ektv.),
- a fogyasztók és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014. \(II. 26.\)Kormány rendelet](#) (a továbbiakban: Korm. rendelet),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014 \(11 26.\) Korm. rendelet módosításáról](#) szóló [453/2016. \(XII 19.\) Korm. rendelet](#) (a továbbiakban E-kereskedelmi súlyos jogsértésről szóló Korm. rendelet),
- [2013 évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről](#) (PTK)
- [151/2003. \(IX. 22.\) Korm. rendelet](#) az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

a továbbiakban együttesen: vonatkozó jogszabályok.

### 2. A megrendelhető termékek körének meghatározása

Az Eladó a [www.naturillo.hu](http://www.naturillo.hu) weboldalon megtalálható webáruházában teszi közzé megrendelhető termékeit, és azoknak a megrendelés idején érvényes árát. A [naturillo.hu](http://www.naturillo.hu) webáruházban történő vásárlás kizárólag elektronikus úton lehetséges, a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon és feltételek szerint. Az Eladó telefonon, telefaxon, levélben, stb. megküldött rendeléseket jogosult visszautasítani.

A megvásárolni kívánt termék főbb jellemzőit az adott termék melletti ismertető tartalmazza. Az ismertető leírás téves

értelmezéséből eredő károkért felelősséget nem vállalunk. Eladó a megfelelő gondossággal kezeli a honlapon szereplő információkat, azokban változás, elírás mindezek ellenére lehetséges.

A naturillo.hu webáruház adatbázisában található képek esetében törekszik rá, hogy a termékfotók lehetőség szerint a valóságot tükrözzék. A honlapon megjelenő illetve letölthető színek/színminták csak tájékoztató jellegűek, a színek megjelenését a monitor tulajdonságai (minőség, felbontás) jelentősen befolyásolja, a színminták kinyomtatáskor a nyomtatótól függően további eltérések jelentkezhetnek. A színminták eredeti példányai Eladó székhelyén megtekinthetők. A festékek esetében a végső szín nagyban függ a kezelt felület anyagától, textúrájától és nedvszívó képességétől, ezért felhasználás előtt – kis, eldugott felületen – ajánlott próbafestést, -mázolást végezni.

### 3. A termékek megrendelése

- Az Eladó a megrendelést csak akkor fogadja el, ha a Vevő a megrendelés teljesítéséhez szükséges valamennyi adatot maradéktalanul megadja.
- A Vevő által megadott téves adatokból eredő hibás teljesítésből eredő károkért az Eladót felelősség nem terheli.
- A Vevő a megrendelés feladásával kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.
- A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, a Szolgáltató azt iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi, utólag hozzáférhető.
- A szerződéskötés nyelve magyar.
- Az Ügyfélnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig a Webáruházban bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a megrendelési felületen (pl. termék törlése a kosárból a „Törlés” feliratra kattintva).
- Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.
- **A webáruházban történő megrendelés fizetési kötelezettséget von maga után!**

#### 3.1. Kis mennyiségű, futárszolgálattal kiszállított áruk rendelési feltételei

Az aktuálisan elérhető szállítási módokat és a szállítási díjakat a [Vásárlási információk / Szállítás](#) menüpont tartalmazza. Kis mennyiségű árunak számítanak a legfeljebb bruttó 30kg (átvételi pont esetében legfeljebb bruttó 20kg) tömegű, jellemzően hullámkarton dobozokba csomagolható áruk, amelyeket a **naturillo.hu** saját csomagolásában, futárszolgálattal szállítat házhoz (pl. festékek, olajok, viaszok, kis kiszerezésű vályogtermékek). A fuvardíj kalkulációja max. 30kg-os (átvételi pont esetén 20kg-os) csomagonként értendő. A futárszolgálatok igénybevétele nélkül kiszállított árukra és az egyedi fuvardíjas termékekre a rendelés beérkezését követően egyedi fuvarajánlatot küldünk.

Eladó a Vevő megrendelését annak beérkezését követően elektronikus úton visszaigazolja, a várható szállítási határidő, a vételár, valamint a kiszállítási díj megjelölésével. Az Eladó csak abban az esetben köteles a szerződést teljesíteni, amennyiben a megrendelést visszaigazolta.

Személyes átvétel az Eladó székhelyén kizárólag előzetes egyeztetést követően lehetséges.

### 3.2. Nagy mennyiségű/térfogatú, egyedi fuvarral kiszállított áruk rendelési feltételei

Nagy mennyiségű/térfogatú árunak (egyedi fuvardíjas termék) számítanak azok a termékek, amelyek szállítása futárszolgálattal jellemzően nem gazdaságos és/vagy közvetlenül a külföldi gyártótól történik. **Ezek a 10kg feletti kiszerezésű zsákos áruk, a raklapos vagy BigBag-es kiszerezésű termékek, vályog építőanyagok, nagy térfogatú kender szigetelőanyagok, valamint 2db felett a 10 literes mézsfesékek.** Ezekre az árukra egyedi szállítási feltételek vonatkoznak, ami a felek egyedi megállapodásának függvénye.

Az Eladó a Vevő előzetes megrendelését annak beérkezését követően elektronikus úton visszaigazolja, és ajánlatot küld a várható szállítási határidő, a vételár, valamint az **egyedi fuvardíj** megjelölésével.

Eladó a szerződés teljesítésére csak abban az esetben köteles, ha a megrendelést visszaigazolta. A rendelés csak akkor válik véglegessé, ha Vevő az Eladó ajánlatát írásban elfogadja. Ez minden olyan esetben érvényes, amennyiben a rendelésben legalább 1db termék is van, melyre a fenti feltételek vonatkoznak.

## 4. A termékek ára és a fizetés módja

A termékek aktuális bruttó ára a [www.naturillo.hu](http://www.naturillo.hu) címen elérhető webáruházban az egyes kiszerezések mellett vannak feltüntetve, és nem tartalmazza azonban az esetleges szállítás és utánvétel költségeit. Az ajánlati ár az adott pillanatban, illetve akciós termékek esetén a weboldalon meghirdetett ideig érvényes és csak akkor válik véglegessé, ha azt a **naturillo.hu** a megrendelést követően visszaigazolja. A termék végleges ára az ár, amely a megrendelés visszaigazolásában vagy az ajánlatban megadásra került.

Az aktuális fizetési módokra vonatkozó információk a [Vásárlási információk / Fizetés](#) menüpont alatt olvashatók.

A regisztrált felhasználóknak esetlegesen járó mindenkoros kedvezmény az akciós termékekre nem vonatkozik, kedvezmények nem adódnak össze.

Az Eladó a naturillo.hu webáruházban közzétett árak változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép életbe. Ez egyben azt is jelenti, hogy a rendszer a kosár (a Vevő által megrendelni kívánt áruk összessége a megrendelés elküldése előtt) értékét mindig az aktuális árakkal számolja. Az árak módosítása a már megrendelt és visszaigazolt termékek vételárát nem befolyásolja.

A vételár teljes kifizetéséig az Eladó az átadott termék tekintetében fennálló tulajdonjogát fenntartja. A termék tulajdonjoga a vételárnak az Eladó számláján történő jóváírásával száll át a Vevőre.

### 4.1. Kis mennyiségű, futárszolgálattal kiszállított áruk fizetési feltételei

A lehetséges fizetési módok az átvételkor történő utánvétes (készpénzes vagy bankkártyás) fizetés, illetve a vételár előre történő utalása a rendelés visszaigazolás, vagy díjbekérő ellenében (előrefizetés).

### 4.2. Nagy mennyiségű/térfogatú, egyedi fuvarral kiszállított áruk fizetési feltételei

Szállítás előlegfizetés, vagy előrefizetés ellenében történik díjbekérő alapján.

Nem standard méretű (egyedi méretre vágott) szigetelések szállítása kizárólag előrefizetés (a teljes vételár + szállítási díj) ellenében történik. A megrendelés visszaigazolását követően Eladó díjbekérőt, vagy számlát állít ki, amit elküld a Vevőnek.

## 5. A termékek kiszállítása, átadása–átvétele

A kiválasztott és megrendelt termékeket Eladó a Vevőnek a megrendelésben megadott címre a visszaigazolásban jelzett szállítási határidővel, szerződött fuvarozó partnereinek segítségével leszállítja.

Szállítási költségen minden olyan költség értendő, amely az Eladó telephelye és a Vevő által megadott szállítási cím közötti kiszállítás kapcsán felmerül (pl. ha szükséges behajtási engedély kiváltása, akkor annak költsége is).

### 5.1. Kis mennyiségű, futárszolgálattal kiszállított áruk szállítási feltételei

- **Házhozszállítás**

A raktáron levő termékek esetében a várható szállítási határidő 2–6 munkanap, a rendelhető termékek esetén 6–10 munkanap.

- **Átvétel az Eladó telephelyén**

Az áruk egy része (mészfestékek valamint a 10-25kg-os kiszerelésű termékek, valamint az egyedi fuvadíjas termékek) személyesen az Eladó mosonmagyaróvári székhelyén előre egyeztetett időpontban vehetők át. Eladó a megrendelés visszaigazolásában szereplő szállítási határidőt követően 8 munkanapon keresztül tartja fenn Vevő számára az árut. Eladó az árut Vevőnek csak abban az esetben köteles kiadni, ha Vevő a vételárat maradéktalanul megfizette.

### 5.2. Nagy mennyiségű/térfogatú, egyedi fuvarral kiszállított áruk szállítási feltételei

Szállítási határidő: az előleg, vagy vételár Eladó számlájára való beérkezését követő 14 napon belül (az áru beérkezését megelőző 10–16 órán belül Eladó pontosítja a várható beérkezési időt). Ezen áruk nem minősülnek webáruházban történő vásárlásnak, mivel azokat minden esetben egyedi ajánlatküldés és visszaigazolás alapján szállítjuk.

Az áru lerakását a tehergépjármű szállítási címre való beérkezést követő 4 órán belül be kell fejezni. Ezt követően minden megkezdett óra 5.000Ft+ÁFA állásdíjat (helyben a sofőrnek fizetendő elismervény ellenében) von maga után. Az áru fuvarszközről való lerakodása, az ehhez esetlegesen szükséges eszközök (targonca, emelő stb.) biztosítása Vevő feladata, felelőssége és költsége.

Amennyiben Vevő vagy meghatalmazottja az árut a tehergépjármű beérkezését követő 8 órán belül nem kezdi meg a lerakodást, úgy Eladó jogosult az áru átadását minden jogkövetkezmény nélkül megtagadni és a kifizetett előlegből/vételárból a felmerült költségeit levonni. Az időben át nem vett áru esetleges újbóli leszállítását Eladó kizárólag az áru vételárának, valamint valamennyi ezzel kapcsolatos többletköltségének előre történő kifizetését követően vállalja.

Amennyiben Vevő az első megíúsult átvételtől számított 7. nap végéig a többletköltségeket nem rendezi, úgy eladó jogosult az árut a gyártónak visszaszállítani és az ezzel kapcsolatban felmerült valamennyi igazolt költségét a Vevő által kifizetett összegből visszatartani.

### 5.3. A Termékek ellenőrzése

A Vevő köteles a kiszállítás időpontjában a csomagot tételesen ellenőrizni és az árut csak hiánytalan teljesítés esetén átvenni. Ezt követően hiányosságokra vonatkozó reklamációkat nem áll módunkban elfogadni.

Vevő a termékek átvételekor haladéktalanul köteles elvégezni a termékek minőségi ellenőrzését, és az esetlegesen felmerülő minőségi kifogásairól Eladót írásban haladéktalanul értesíteni.

Az áru szállításakor és kézbesítésekor (különösen a futárszolgálatok által bonyolított szállítások esetén) a termékek csomagolása kisebb nagyobb esztétikai sérüléseket szenvedhet: a fémdobozok behorpadhatnak, a papírtasakok gyűrődhetnek stb.

Amennyiben ezek a sérülések az áru minőségét nem veszélyeztetik, és a termék rendelteésszerűen felhasználható, úgy nem képeznek reklamációs alapot.

A mennyiségi megvizsgálást Vevő a termékek átvételekor köteles elvégezni. A termék átadását és átvételét követő naptól előterjesztett mennyiségi és minőségi kifogásokat a felek semmisnek tekintik.

A termék tekintetében fennálló kárveszély a terméknek a Vevő vagy képviselője részére történő átadásával száll át Vevőre. Ha a Vevő a fuvarozást maga végzi, a kárveszély a Vevőre a termékek Vevő által biztosított fuvarszközére történő felrakással száll át.

A Vevő által megbízott fuvarozó részére csak olyan termékek adhatóak át, melyek vételárát a Vevő a fuvarszközre felrakást megelőzően kiegyenlítette.

## 6. Elállás

A vonatkozó jogszabályok szerint

- az elállási jog a termék(ek) átvételétől számított 14 naptári napon belül gyakorolható, vevő a szerződéstől indoklás nélkül elállhat.
- a fogyasztó elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a nyilatkozat-minta útján vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával,
- írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül,
- a fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a terméket,
- ha a fogyasztó nem a legkevesebb költségű, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni,
- a vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését,
- a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és - a távollévők között kötött szerződés esetében - a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;
- a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás észszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;
- a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja,
- elállás esetén a vállalkozás legkésőbb 14 napon belül fizeti vissza a fogyasztó által kifizetett teljes összeget.

Az áruk visszavételének helye Eladó székhelye, kivéve az 5.2 bekezdés alá tartozó termékek (szigetelések, vályogtermékek és kiegészítőik) esetében, ahol a visszavétel helye a külföldi gyártók telephelye. Ezen termékeknél az Eladó jogosult a visszaszállításból eredő valamennyi költségét (többek között a visszaszállítás díját és a visszavételi költségeket ill. levonásokat) a

Vevőre terhelni.

Az Eladó az általa értékesített termékek közül a festékek esetében kizárólag ép, bontatlan termék visszaszolgáltatása esetén köteles a teljes vételárat a Vevő részére megtéríteni. Ellenkező esetben az eladó jogosult a vételár arányos részét levonni. A bontatlan termék nem a csomagolásból kibontott terméket jelenti, a termék szállításához felhasznált és azt védő csomagolással (kartondoboz, töltőanyag stb.) kapcsolatban az Eladó nem támaszt feltételeket. A termékeket tartalmazó tárolóedények (festékesvödör, fémdoboz, karniszter, papírtasak, papírzsák...), melyekbe a gyártó azokat eredetileg beletöltötte, a termék részét képezik.

## 7. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

A fenti alapfogalmakról bővebben a Fogyasztóvédő Alapítvány [honlapján](#) is olvashatnak.

A kellékszavatossági és jótállással kapcsolatos 2021.01.01-től érvényes változásokról a az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztói Portálján olvashatnak az alábbi linkre kattintva: [Jótállás 2021](#)

Az általunk forgalmazott termékekre a hatályos jogszabályoknak megfelelő szavatossági, illetve jótállási feltételeket biztosítunk. A hibás kivitelezésből, illetve a nem rendeltetésszerű használatból fakadó károkért semmilyen jellegű felelősséget nem vállalunk.

**A szavatossági jogok sorrendje: Az Akár szavatosságra, bármilyen jótállásra az "hivatalos" egy vevő hibás teljesítésének lehetősége, őt az új Ptk. 6: 159. (2) bekezdésében meghatározott módon 2021.01.01-től ötféle ún. szavatossági jog illeti meg: a kijavítás / a kicserélés / az árleszállítás / hibát a kötelezett költségére maga kijavítja vagy mással kijavíttatja / a vételár-visszatérítési igény (ún. elállás).**

### 1. Kellékszavatosság

**Definíció:** A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

**Az adásvételi szerződésekben az eladó ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).**

**Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben. A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából fontos körülmény.**

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Eladó hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve

nem kérhet, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az Eladóval 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 az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## 2. Termékszavatosság

**Definíció:** A termékszavatosság fogalma azt jelenti, hogy a vállalkozás által fogyasztónak eladott termék hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

**A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.**

**A gyártó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy**

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

**Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.**

**A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.**

**A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli . E határidő eltelte jogvesztéssel jár.**

**A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.**

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

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

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

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

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

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

### 3. Jótállás

**Definíció:** A jótállás - hétköznapi és közismert nevén „garancia” - azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

A jótállásnak két fajtája van:

- a jogszabályon alapuló, ún. kötelező jótállás, és
- a felek megállapodásán alapuló, ún. szerződéses jótállás.

Utóbbi esetben nem egy jogszabály kötelezi bizonyos termékek eladása esetén az eladó felet jótállás vállalására, hanem erre önként - jól felfogott piaci érdekből - kerül sor.

A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.



**A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.**

**Kötelező jótállás esetén ez egy év, szerződéses jótállásnál a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban rögzített határidő az irányadó.**

**Ha a jótállásra kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) kötelezettségének a jogosult (vevő) felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.**

**A jogosult (vevő) a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.**

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az Eladó jótállásra köteles.

Jogszámból írja elő a jótállás biztosítását az olyan tartós fogyasztási cikkek (pl.: műszaki cikkek, szerszámok, gépek) és alkatrészeik esetében, amelyek vásárlási értéke a 10 000 Ft-ot meghaladja.

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

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet határozza meg a kötelező jótállás eseteit.

A jótállás időtartama 2021.01.01-től sávosan kerül megállapításra, a Fogyasztóvédelmi hatóság sávos jótállással kapcsolatos infografikája az alábbi linkre kattintva érhető el: [Sávos jótállás infografika](#)

- 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.

E határidők elmulasztása - a (4) bekezdésben foglalt kivétellel - jogvesztéssel jár.

Az ezen esetkörbe nem tartozó Termékek esetén az Eladó jótállást nem vállal. A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni. A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Az egy éven túli esetleges jótállási igényekkel kapcsolatban szíveskedjen a gyártóhoz fordulni!

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

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

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

## 8. Felelősség

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. A **naturillo.hu** felel a saját hatókörön belüli szerződésszegésért, ám nem- illetve nem kizárólagosan felel

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

Árváltozás esetén a változást megelőzően feladott megrendelés esetében a régi (a változást megelőző és a vásárlónak visszaigazolt) ár érvényes és kerül felszámításra.

A [www.naturillo.hu](http://www.naturillo.hu) weboldalon lehetőség van más weboldalakra történő átkattintásra a linkeken keresztül. Ezekre történő ugráskor a felhasználó átkerül más szolgáltatók által fenntartott oldalakra, ahol a személyes adatok kezelésére a **naturillo.hu**-nek nincs befolyása. A **naturillo.hu** -t semmilyen felelősség nem terheli továbbá a kapcsolódó weboldalakon közzétett információk és adatok tekintetében.

## 9. Adatvédelem

A [naturillo.hu](http://naturillo.hu) adatvédelmi szabályzata a [Vásárlási információk / Adatvédelem](#) menüpont alatt található.

## 10. Panaszügyintézés

A 2 pontban szereplő jogszabályok alapján a Vevő szóban vagy írásban közölheti panaszát az Eladóval.

A panasz szóbeli közlését Vevő -tájékoztató jelleggel- megteheti a Naturillo kft. elérhetőségein telefonszámán keresztül, illetve személyesen is a 9200-Mosonmagyaróvár, Ujhelyi u. 91. cím alatt is. Mindennemű panaszt igyekszünk mielőbb orvosolni.

Vevő a panasz írásbeli közlésére a Naturillo kft. székhelyén található, hitelesített Vásárlók Könyvét használhatja, illetve megteheti azt a [info@naturillo.hu](mailto:info@naturillo.hu) e-mail címen is.

Az jogviták rendezésére rendelkezésre áll az Európai Bizottság online vitarendezési platformja ([European Online Dispute Resolution \(ODR\) Platform](#)), amely olcsó és gyors alternatívát kínál a webáruházak és az online vásárlók közötti esetleges jogviták rendezésére, továbbá a két fél közötti bizalomépítést is segíti.

A vásárlók joga és lehetősége van a jogviták rendezéséhez [békéltető testülethez](#) fordulni. Eladót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A területileg illetékes békéltető testület a **Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület (9021-Győr, Szent István út 10/a., tel.: 96-520-217, e-mail: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu))**

## 11. Az üzleti feltételek elfogadása

Vevő a naturillo.hu webáruházban feladott valamennyi rendelés megerősítésekor a hatályos Általános Szerződési Feltételek elfogadását is megerősíti.

## 12. Egyéb

**Naturillo.hu** jogosult a vásárlás feltételeit és szabályait, a módosításra okot adó objektív körülmények tételes meghatározását követően módosítani. A módosítások a közzétételük időpontjától kezdve hatályosak és alkalmazandók.

Abban az esetben, ha a webáruház látogatója bármilyen formában megsérti a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt szabályokat, akkor az Eladó szabadon érvénytelennek nyilváníthatja a vevő vásárlását.

A szerződő felek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket tárgyalások útján rendezzék (lásd. 10 pont). Amennyiben ez nem lehetséges, a jogvita rendezésére a mindenkor aktuális polgári perrendtartás szerint történik.

Mosonmagyaróvár, 2020. 08. 20.

**Naturillo kft.**

**naturillo.hu** webáruház