



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2023. 12. 01-től
visszavonásig.

KIVONAT

A jelen ÁSZF foglalja össze a Felhasználó és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit.

RENEWAL-HUNGARY Kft.

Tartalom

1. Cél, hatály	2
2. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok	2
3. A weboldalon folytatott tevékenység	2
4. A weboldal használatára vonatkozó feltételek	2
4.1. A weboldal használatához kapcsolódó felelősség	2
4.2. Szerzői jog	3
5. A weboldalon történő vásárlás	3
5.1. Regisztráció lehetősége a weboldalon	3
5.2. A megrendelés előtti tájékoztatás	3
5.3. A megrendelés folyamata	4
5.4. Ajánlati kötöttség, a szerződés létrejötte	4
5.5. Díjfizetés	5
5.6. Számla kiállítása	5
5.7. Szállítás	5
6. Az elállási jog gyakorlása	6
7. Szavatosság	7
7.1. Kellékszavatosság	7
7.2. Termékszavatosság	8
7.3. Szavatossági igények érvényesítése, panaszkezelés	8
8. További jogérvényesítési lehetősége	9
8.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál	9
8.2. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése	9
8.3. Panasztétel kezdeményezése az európai uniós vitarendezési platformon	10
8.4. Bírósági eljárás kezdeményezése	10
1. Melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta	11

1. Cél, hatály

- 1) A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) tartalmazza a <https://renewal.hu/> honlapon (a továbbiakban: **weboldal**) elérhető szolgáltatások igénybevételének az igénybevevő (továbbiakban: **Felhasználó**) általi használatának feltételeit. A weboldal használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, valamint aktuális információt, melyet a jelen ÁSZF nem tartalmaz, a weboldalon elérhető tájékoztatások nyújtvák. Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó egyedi feltételek az adott szolgáltatásnál az ÁSZF rendelkezésein felül kerülnek feltüntetésre. A Felhasználó a **RENEWAL-HUNGARY Kft. – képviseli Gémesi Edit Mária –** (a továbbiakban: **Szolgáltató**) weboldalára történő belépéssel, így különösen a Szolgáltató által nyújtott bármely szolgáltatás igénybevételével és a weboldal használatával elfogadja és tudomásul veszi a jelen ÁSZF-ben és a Szolgáltató – mint egyben Adatkezelő – Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakat.
- 2) Az ÁSZF célja a weboldal használatával kapcsolatos szabályok rögzítése, az erről szóló tájékoztatás és a weboldalon történő vásárláshoz szükséges szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése a vonatkozó és mindenkor hatályos jogszabályok alapján.
- 3) Felhasználó – egyben, mint az adatkezelési vonatkozásban Érintett – személyes adatainak kezeléséről az Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztató rendelkezik, mely elérhető a weboldal bármely oldalán a láblécben.
- 4) A jelen ÁSZF nyelve magyar.
- 5) Szolgáltató nem veti alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.
- 6) Az ÁSZF időbeli hatályát a fedlapon és oldalanként a láblécben szereplő dátum jelzi. Az Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ét bármikor módosítsa és új ÁSZF-et tegyen közzé honlapján. Új verzió hatályba lépésével a korábbi verzió hatályát veszti.

2. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok

neve:	RENEWAL-HUNGARY Kft.
adószáma:	23407257-2-06
cégjegyzékszám:	06 09 017348 – vezetve a Szegedi Törvényszék nyilvántartásában
székhelye:	6771 Szeged, Iskola utca 7.
kamarai regisztrációs száma:	CS23407257 - Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
e-mail címe:	renewalkft@gmail.com, info@renewal.hu
weboldala:	https://renewal.hu/
telefonszáma:	+36-70 617-3601, +36-70-317-9323

3. A weboldalon folytatott tevékenység

- 1) A Szolgáltató a weboldalán az általa forgalmazott termékek (kapszulázott IMMULINA alga termék továbbá más egészségtudatossággal kapcsolatos termékek) iránt érdeklődő vásárlók számára történő kiskereskedelmi értékesítéssel foglalkozik. Továbbá a termékekhez kapcsolódóan vagy akár ezekről teljesen függetlenül a felhasználók érdeklődésére számot tartó írásokat, blogcikkeket hoz nyilvánosságra a szerzői jog védelme alatt.
- 2) A Szolgáltató egyéb, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető segédanyagokat is biztosíthat a weboldalán.

4. A weboldal használatára vonatkozó feltételek

4.1. A weboldal használatához kapcsolódó felelősség

- 1) Felhasználó a Honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.
- 2) Szolgáltató kizár minden felelősséget a Honlap használói által tanúsított magatartásért.
- 3) A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse. A Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése érdekében.
- 4) A Felhasználók által a Honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például kommenteket) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.
- 5) A Szolgáltató weboldala, aloldalai olyan linkeket tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezethetnek. E más szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4.2. Szerzői jog

- 1) A Felhasználó a weboldal és a hozzátartozó közösségi oldal böngészésével hozzájárul ahhoz, hogy az oldalak üzemeltetőjének a szellemi termékét képező tartalmakat olvassa és kizárólag személyes információ szerzésre használja fel. A weboldal és közösségi oldal üzemeltetője, mint jogtulajdonos nem járul hozzá e közzétett tartalmak üzleti célú felhasználásához, és annak változatlan, vagy nagy mértékben hasonló módon történő átvételéhez vagy felhasználásához. A jelen feltételek tudomásulvételével a Felhasználó egyúttal alá- veti magát a magyar szerzői jog és a weboldal üzemeltető cég székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező magyar bíróság illetékességének is.
- 2) Amennyiben a Szolgáltató a weboldal tartalmát harmadik személy honlapján bizonyíthatóan azonos vagy hasonló formában észleli, másolt oldalanként 200.000 Ft/hónap, azaz kétszázezer forint havidíj összegű kötbért számláz a jogtalan felhasználónak. Másolt oldalnak minősül az is, ha az átvétel a teljes oldal tartalom 20%-ánál nagyobb mértékben tartalmazza a nem engedélyezetten átvett szöveget, képet, ábrát. Az átvétellel a Felhasználó kifejezetten elfogadja ezen kötbér megállapodást.

5. A weboldalon történő vásárlás

5.1. Regisztráció lehetősége a weboldalon

- 1) A Szolgáltató lehetővé teheti a Felhasználó számára, hogy a honlapon regisztráljon, ezzel megkönnyítve a rendszeres vásárlást.
- 2) Ilyen esetben „Regisztráció” gombra kattintást követően a Felhasználónak meg kell adnia a párbeszédablakban meghatározott adatokat (e-mail cím, jelszó, vezetéknev, keresztnév, számlázási cím), majd meg kell adnia a regisztrációhoz az adatkezelési hozzájárulást a jelölőnégyzet bejelölésével.
- 3) A „Regisztráció” gombra kattintás után – amennyiben a Felhasználó minden adatot megadott –, egy aloldalon keresztül értesítést kap a „Regisztrációja elkészült” szöveggel.
- 4) A sikeres regisztrációt a Szolgáltató a Felhasználó által megadott e-mail címen is rövid időn belül visszaigazolja.

5.2. A megrendelés előtti tájékoztatás

- 1) A Szolgáltató a honlapjának láblécében az „**Információk**” pont alatt az „**ÁSZF**” pontban, valamint a termékek egyes aloldalain nyújt tájékoztatást a vásárlással kapcsolatos tudnivalókról.
- 2) A tájékoztatás kiterjed a vásárláshoz kapcsolódó költségek (pl. csomagolás, szállítás, utánvétel stb.) előzetes bemutatására, amennyiben ilyen költség felmerül. Az egyes

megrendelések esetén a költségek összegzése során a Szolgáltató tételesen is bemutatja az adott megrendelésnél felmerülő valamennyi költségét a Felhasználó számára.

- 3) A honlapon elhelyezett termékek mellett/alatt feltüntetett árak tartalmazzák az általános forgalmi adót (ÁFA).

5.3. A megrendelés folyamata

- 1) Felhasználó a Szolgáltató termékeit megrendelheti a weboldalon található webshopon, vagy a Szolgáltató e-mail címén keresztül (renevalkft@gmail.com).
- 2) A webshopon keresztüli vásárlás esetén a választott termék a szükséges darabszám megadása után a „**Kosárba teszem**” gomb segítségével helyezhető a virtuális kosárba.
- 3) A Felhasználó a kosár tartalmát a „**Kosár**” menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve a termék megnevezése alatti „**Kosár frissítése**” gomb segítségével módosíthatja, törölheti az adott tételt.
- 4) Amennyiben a Felhasználó rendelkezik a vásárlásnál felhasználható kuponnal, a „Kuponkód” mezőben adhatja meg és a „**Kupon beváltása**” gomb segítségével használhatja fel a vásárláshoz.
- 5) A „**Kosár összesen**” szöveg alatt a Felhasználó áttekintheti, hogy a vásárlása milyen összeget tesz ki.
- 6) A Felhasználó a „**Tovább a pénztárhoz**” gombra klikkelve folytathatja a vásárlási folyamatot.
- 7) A „Szamlázási adatok” kérdésnél kell megadni, a vezetékes- és keresztnévet, (cégnévet), országot, utca, házszámot, várost, irányítószámot, valamint a telefonszámot, és az e-mail címet. Az itt megadott címet veszi alapul a rendszer a szállítási címként is, melyet a „Szállítás másik címre?” kérdés előtti jelölőnégyzet megjelölésével lehet megváltoztatni. „**Vissza a kosárhoz**” gombbal vissza lehet térni ahhoz, a „**Következő**” gomb segítségével lehet tovább lépni.
- 8) A „Fizetés” pont alatti „rádiógombok” segítségével lehet a megfelelő fizetési módot kiválasztani.
- 9) A megadott jelölőnégyzetekben történő jelöléssel el kell fogadni az Általános Szerződési Feltételeket és az Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatót, melyek a link révén megnyitva olvashatóak. Ezzel a nyilatkozattal a Felhasználó tudomásul veszi azt is, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséget von maga után. Amennyiben a Felhasználó mindent megfelelőnek talál, akkor a „**Megrendelés elküldése**” gomb segítségével véglegesítheti rendelését.
- 10) A weboldalon a Szolgáltató a sikeres rendelést a „Köszönjük! A rendelését megkaptuk.” üzenettel azonnal, valamint rövid időn belül e-mailben is visszaigazolja.

5.4. Ajánlati kötöttség, a szerződés létrejötte

- 1) A Felhasználó által elküldött ajánlat megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján visszaigazolja a Felhasználó részére. Az e-mail tárgya: „Rendelés (rendelészám)”. E visszaigazoló e-mail tartalmazza a Felhasználó által a vásárlás során megadott adatokat (szamlázási és szállítási cím információk), a rendelés azonosítóját (rendelészám), a rendelés dátumát, a fizetés és szállítás módját, a megrendelt termékhez tartozó adatok felsorolását, mennyiségét, a termék árát, a szállítási költséget és a fizetendő végösszeget.
- 2) Amennyiben a megrendelés rögzítése után 1 napon belül a Felhasználó nem kapja meg a visszaigazoló e-mailt, azt haladéktalanul, de legkésőbb 1 napon belül köteles jelezni a Szolgáltató felé a jelen ÁSZF „2. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok” pontjában bemutatott e-mail címen vagy telefonszámon.
- 3) A megkapott visszaigazoló e-mail a Szolgáltató részéről a Felhasználó által tett ajánlat

elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre a Szolgáltató és a Felhasználó között. E szerződést a Szolgáltató iktatja, az iktatószám megegyezik a rendelésszámmal. A szerződés a Felhasználó által utólag a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban és helyszínen tekinthető meg.

- 4) A Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg a Szolgáltatótól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt.
- 5) Ha a Felhasználó rendelését már elküldte a Szolgáltató részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül köteles jelezni a Szolgáltató felé, a rendelések téves teljesítésének elkerülése érdekében.
- 6) A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre vonatkozik:
 - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ([Ptk.](#));
 - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ([Eker tv.](#));
 - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ([Fgytv.](#));
 - a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény ([Fttv.](#));
 - a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014.](#) (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozik, figyelemmel a Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS [2011/83/EU](#) Irányelvére is;
 - az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló [151/2003.](#) (IX. 22.) Korm. rendelet.

5.5. Díjfizetés

- 1) **Előre utalás bankszámlára:** A Felhasználó a megrendelt termékek árát azok kiszállítását, illetve átvételét megelőzően a Szolgáltató által küldött díjbekérő alapján fizeti meg a Szolgáltató bankszámlájára banki átutalás útján. Előre utalás esetén a megjegyzés rovatban a rendelésszámot minden esetben szükséges feltüntetni. Előre utalás esetén a Felhasználó a megrendelt termékek átvételére csak az átutalás jóváírását követően jogosult.
- 2) **Online bankkártyával:** A Szolgáltató a <https://renewal.hu/> weboldalon a vele szerződött Bank által biztosított biztonságos bankkártyás fizetési megoldást nyújtja vásárlóinak. A biztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. A <https://renewal.hu/> a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg a vásárlótól, a Bank pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatokat a 256 bites TLS titkosítással ellátott fizetőoldalon. A fizetőoldal adattartalmáról a Szolgáltató nem értesül, azokat csak a Bank érheti el. A tranzakció eredményéről a fizetést követően a weboldalt tájékoztatja. A kártyás fizetéshez az Ön internet böngésző programjának támogatnia kell a TLS titkosítást. A vásárolt áru/szolgáltatás ellenértéke, a kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül számláján. Kérjük, olvassa el részletes tájékoztatót a <https://renewal.hu/> oldal láblécében!
- 3) **Fizetés utánvétellel:** a megérkezett bontatlan, sértetlen csomag ellenértékét a Felhasználó készpénzben vagy bankkártyával közvetlenül a futárnak tudja kifizetni. (A bankkártyás fizetési lehetőségről az adott futárszolgálatnál előre tájékozódnia kell.)

5.6. Számla kiállítása

A számlát a Szolgáltató a Felhasználó e-mail címére E-számla formájában küldi meg, vagy azt a termékkel együtt a termék csomagolásában helyezi el.

5.7. Szállítás

- 1) E-mailen keresztül vásárlás esetén Felhasználó írásban jelezheti Szolgáltató részére a termék egy általa kért címre történő szállítását, webshopon keresztül megrendelés esetén kérheti a jelen ÁSZF 5.3.7. pontja alapján a saját címére vagy a Szolgáltató által megadott átvételi pontra történő szállítást. Amennyiben **futárszolgáltatással** történik a kiszállítás, a küldemény aktuális helyzetéről e-mailben vagy SMS-ben értesíti a futárcég a Felhasználót. Amennyiben a futár a megadott címen nem talál senkit, egy alkalommal ismételten megkísérli a kézbesítést. Ha két kézbesítési kísérlet után sem sikerül átadni a küldeményt, akkor azt már csak a Felhasználó költségére tudja a Szolgáltató újra postázni.
- 2) A küldemény átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, vagy a terméken, a Felhasználó kérheti jegyzőkönyv felvételét, mert a termék futártól való átvételével, illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni. Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!
- 3) A szállítási és csomagolási, illetve utánvétel költségekről, valamint a szállítási határidőről a Szolgáltató a weboldalán ad előzetes tájékoztatást, valamint a megrendelés folyamatában is ad részletes tájékoztatást.
- 4) A Szolgáltató – eltérő megállapodásának hiányában – a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc (30) napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a termék(ek)et. A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó jogosult póthatáridőt kitűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni.

6. Az elállási jog gyakorlása

- 1) Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban: Felhasználó).
- 2) A terméknek a Felhasználó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 (tizennégy) naptári napon belül a Felhasználó a szerződéstől indokolás nélkül elállhat. A Felhasználó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát. Ha a Felhasználó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 2. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Felhasználó felhasználhatja jelen ÁSZF mellékletében bemutatott elállási nyilatkozat mintát is.
- 3) A Felhasználó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére. A Felhasználót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát megfelelően gyakorolta.
- 4) A Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Felhasználó elállási nyilatkozatának megérkezését. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Felhasználó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári

napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailben történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő-számítás szempontjából. A Felhasználó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

- 5) A Felhasználó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 2. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Felhasználó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.
- 6) A terméknek a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Felhasználót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A

termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Felhasználót semmilyen más költség nem terheli.

- 7) Ha a Felhasználó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Felhasználó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Felhasználó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Felhasználó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli. A Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.
- 8) A Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog:
 - a) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató;
 - b) olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak;
 - c) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
 - d) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
 - e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
 - f) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta;
 - g) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
 - h) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
 - i) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási jogát.

7. Szavatosság

7.1. Kellékszavatosság

- 1) A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet ([Ptk.](#) 6:159. §). Fogyasztói szerződés esetén Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.
- 2) Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.
- 3) Felhasználó – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére a Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.
- 4) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- 5) Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
- 6) Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.
- 7) Felhasználó közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.
- 8) A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Felhasználó igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával).
- 9) Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Felhasználónak felróható okból keletkezett, nem köteles a Felhasználó által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.
- 10) Ha a Felhasználó a szavatossági igényét a terméktől – a megjelölt hiba szempontjából – elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

7.2. Termékszavatosság

- 1) A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő vásárló – választása szerint – kellékszavatossági ([Ptk.](#) 6:159. §) vagy termékszavatossági ([Ptk.](#) 6:168. §) igényt érvényesíthet, a Felhasználót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.
- 2) Termékszavatossági igényként a Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.
- 3) Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

- 4) Termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.
- 5) A Felhasználó termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Szolgáltató) szemben gyakorolhatja.
- 6) A gyártó, forgalmazó (Szolgáltató) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:
 - a) a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
 - b) a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
 - c) a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.
- 7) A gyártónak, forgalmazónak (Szolgáltató) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

7.3. Szavatossági igények érvényesítése, panaszkezelés

- 1) A Felhasználó Szavatossági igényeit, panaszát az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti, illetve jelentheti be:
 - a) telefonon a **+36-70-617-3601**, **+36-70-317-9323** telefonszámokon (munkanapokon 09:00-16:00 között);
 - b) E-mailben az info@renewal.hu címen;
 - c) postai úton a következő címen:

Név: **RENEWAL-HUNGARY Kft.**
Cím: **6771 Szeged, Iskola utca 7.**
- 2) A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt őriz.
- 3) A Szolgáltató köteles a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.
- 4) A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát. Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. A telefonon vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését. A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

8. További jogérvényesítési lehetősége

Amennyiben Szolgáltató és Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, további lehetőségek állnak nyitva Felhasználó számára.

8.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

A Felhasználó fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Szolgáltatóval szemben. Az első

fokon eljáró járási kormányhivatalok felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

8.2. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

A Felhasználó békéltető testületi eljárást kezdeményezhet a Szolgáltatóval szemben. A békéltető testületek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg:

<https://bekeltetes.hu/>.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes a **Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**.

Székhelye: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.: 81

E-mail címe: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Telefonszáma: +36-62-554-250/118

Ügyfélfogadás: H-P: 9.00-11.00 között

8.3. Panasztétel kezdeményezése az európai uniós vitarendezési platformon

Amennyiben az online vásárlás során felmerült probléma vagy vita nem rendeződött el a Szolgáltatóval vagy a hazai fórumokon, panaszát a következő platformon keresztül terjesztheti európai uniós vitarendezési testület elé:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

8.4. Bírósági eljárás kezdeményezése

A Felhasználó polgári pert kezdeményezhet a Szolgáltató ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

1. Melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(A szerződéstől való esetleges elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza 14 napon belül.)

Címzett: **RENEWAL-HUNGARY Kft.**

Cím: **6771 Szeged, Iskola utca 7.**

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék(ek) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:

Rendelészám:

A Felhasználó neve:

A Felhasználó telefonszáma:

A Felhasználó címe:

Kelt

A Felhasználó aláírása