

Általános Szerződési Feltételek

a Könyvtárellátó Nonprofit Kft.

elektronikus kereskedelmi szolgáltatásainak igénybevételéhez

Hatályos 2024. február hó 21. napjától

1. Általános rendelkezések

Webshop: a <https://webshop.kello.hu/> címen, kizárólag magyar nyelven elérhető, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő távértékesítési rendszer (honlap), amelynek célja, hogy azon a felek egymás egyidejű, fizikai jelenléte nélkül kössenek a Termék értékesítésére irányuló szerződést.

A Könyvtárellátó Nonprofit Kft. (a továbbiakban, mint Szolgáltató) webáruházában (a továbbiakban: webshop) kínált termékekhez (tankönyv, szakkönyv, egyéb könyv, taneszköz, iskolai kellék, papír írószerszám és készségfejlesztő játék) kapcsolódó elektronikus kereskedelmi szolgáltatásait magyar nyelven lehet igénybe venni, a <https://webshop.kello.hu> webcímen működő internetes áruházban, kizárólag elektronikus úton, interneten keresztül. Telefonon, faxon, e-mailben, levélben leadott rendeléseket a Szolgáltató nem fogad el.

A Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) vonatkozó rendelkezéseinek megfelelő általános szerződési feltételeit (ÁSZF) az internetes oldalán teszi hozzáférhetővé letölthető formátumban.

A Fogyasztó, amennyiben a webshop szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles a jelen ÁSZF előírásait elfogadni, melyet a kosár első lépésénél jelölő négyzet bejelölésével tehet meg.

2. A szerződéskötés

A megrendelés Fogyasztó részéről történő véglegesítésével a Fogyasztó szerződéskötésre irányuló jognyilatkozata akkor válik hatályossá, ha az a Szolgáltató számára hozzáférhetővé válik. A Szolgáltató a szerződéskötésre irányuló jognyilatkozat (megrendelés) megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolja. A megrendelés visszaigazolásával az interneten kötött, de nem aláírt szerződés jön létre, melynek tartalma a Szolgáltató által iktatásra, archiválásra kerül és utólagosan hozzáférhető, visszakereshető. A szerződés határozott időre jön létre és – a 6. pontban foglalt megszüntetési okokon kívül – megszűnik a teljesítéssel, valamint az alábbi 2.1. pontban meghatározott megszűnési okok bekövetkeztével. A szerződés nyelve magyar, a számlázás devizaneme magyar forint. A Fogyasztó által megjelölt szállítási és számlázási címek kizárólag a rendszerben felajánlott országok területén belül lehetnek. A megrendelés véglegesítése fizetési kötelezettséget von maga után, melyet a Fogyasztó jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten tudomásul vesz.

2.1. A szerződés megszűnik – a 6. pontban meghatározott megszűnési okokon kívül -, ha

- bármelyik fél (Szolgáltató, Fogyasztó) jogutód nélkül megszűnik/meghal, illetve, ha a Szolgáltató felszámolását, végelszámolását vagy kényszeritőrlését jogerősen elrendelik;
- a teljesítés lehetetlenné válik;
- bármelyik fél (Szolgáltató, Fogyasztó) a másik fél súlyos szerződésszegése/jogszabálysértése esetén azonnali hatályú felmondással megszünteti.

3. Szerződő Felek

3.1. A Szolgáltató

A <https://webshop.kello.hu> online áruházat a Szolgáltató üzemelteti.

A Szolgáltató teljes neve: Könyvtárellátó Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató székhelye: 1143 Budapest, Ilka u. 31.

A Szolgáltató postázási címe: 1391 Budapest, Pf.: 204.

A Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos elérhetőségei:

- telefonszám: 06-1-237-6900 – webshop ügyfélszolgálat 2. mellék;

- e-mail: webshoprendeles@kello.hu

A Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-884688

A Szolgáltató bankszámlaszám: B3 Takarékszövetkezet 64400068-30107825-11100032

A Szolgáltató adószám: 18066328-2-42

A Szolgáltató képviselője: Tóczik Zsolt ügyvezető igazgató

3.2. Fogyasztó

A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki a Szolgáltató webshopjához kapcsolódó elektronikus kereskedelmi szolgáltatást igénybe veszi.

3.3. Termék

Minden olyan birtokba vehető ingó dolog, amelyet a Fogyasztó a Szolgáltató webshopjában megtekinthet és megvásárolhat, azaz amelyre vonatkozóan a Fogyasztó a <https://webshop.kello.hu> weboldalon a rendelését leadhatja.

3.4. Távollévők között kötött szerződés

Olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

4. Megrendelés folyamata

4.1. Regisztrációval vagy regisztráció nélkül

A Fogyasztónak a vásárlás érdekében nem kötelező regisztrálnia magát, a vásárlást megteheti regisztráció nélkül is.

Amennyiben a Fogyasztó igénybe veszi a regisztrációt, megteheti a vásárlás folyamatában vagy a Regisztráció menüpontra kattintva a regisztrációhoz szükséges adatlap kitöltésével. A Fogyasztó az adatlap kitöltésével egyidejűleg hozzájárulását adja ahhoz, hogy a regisztrációhoz és a teljesítéshez szükséges adatait a Szolgáltató nyilvántartásba vegye és a vonatkozó jogszabályok alapján a teljesítés érdekében kezelje. Az adatszolgáltatás önkéntes.

Az adatkezelésre vonatkozó Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztatót kérjük, figyelmesen olvassa el. A Tájékoztató a <https://webshop.kello.hu> weboldalon elérhető.

A regisztráció során a Fogyasztó megadja a vásárláshoz szükséges adatait, melyeket a későbbiekben szabadon módosíthat.

4.2. Kosár összeválogatása, rendelés rögzítése

A vásárlás során a Fogyasztó a termék(eket) először a kosarába összeválogatja, majd amennyiben

véglegesnek tekinti, a fizetési és a szállítási mód kiválasztásával és a szállítási adatok (név, cím, e-mail cím, telefonszám) megadásával azokat megrendeli.

A megrendelés rögzítését követően a Szolgáltató haladéktalanul automatikus értesítést, visszaigazolást küld a regisztráció során megadott elektronikus elérhetőségre. Amennyiben a visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül nem érkezik meg, a szerződés nem jön létre. Kérjük, hogy amennyiben nem kapta meg a visszaigazoló e-mailt, vegye fel velünk a kapcsolatot a következő elérhetőségek valamelyikén: e-mail: webshoprendeles@kello.hu; központi telefonszám: +36 1 237 6900, a webshop ügyfélszolgálat a 2. melléken érhető el.

4.3. Rendelés feldolgozása

A Szolgáltató a megrendelés rögzítését követően megkezdi annak feldolgozását.

4.4. Fizetési feltételek

4.4.1. A Szolgáltató webáruházában feltüntetett árak az áfa-t tartalmazzák, bruttó árak.

4.4.2. Utánvétes fizetés választása esetén, a rendelés értékét és a szállítási díjat az átvételkor kell kiegyenlíteni, amely tartalmazza a szállítás és az utánvétel költségeit.

4.4.3. Online bankkártyás fizetés esetén, a Global Payments szerverén keresztül (GP Webpay) történő tranzakció keretein belül kerül kiegyenlítésre az áru ellenértéke és az esetleges szállítási díj. Tájékoztató bankkártyás fizetéshez, amely megtekintéséhez kérjük, [kattintson ide](#).

5. Szavatosság

A Fogyasztó által megrendelt termék(ek)re a Ptk., valamint a Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései alapján a Szolgáltató kellékszavatosságot, és termékszavatosságot vállal az alábbiak szerint:

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 3.sz. Melléklete szerint

5.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet a Fogyasztó a kellékszavatossági jogaival?

A Fogyasztó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Fogyasztót a kellékszavatossági igénye alapján?

A Fogyasztó - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató 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. Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a Fogyasztó a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról a Fogyasztó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a Fogyasztó a kellékszavatossági igényét?

A Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti a Fogyasztó a kellékszavatossági igényét?

A Fogyasztó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Fogyasztó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már a Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

5.2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet a Fogyasztó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Fogyasztó - választása szerint - az 5.1. pontban meghatározott kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Fogyasztót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként a Fogyasztó 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 a Fogyasztó a termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti a Fogyasztó a termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak 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.

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

6. A vásárlástól való elállás joga

1. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez

Elállási/Felmondási mintatájékoztató

Elállási/Felmondási jog

Fogyasztó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a

szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Fogyasztó jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő:

- termék adásvételére irányuló szerződés esetében, attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Fogyasztó a terméket (több termék szolgáltatásakor: amelyen az utolsó terméket) átveszi.

Ha a Fogyasztó elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, vagy telefaxon, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi névre és címre: Könyvtárellátó Nonprofit Kft. 1143 Budapest, Ilka u.31., központi fax: +36 1 339 4791, e-mail: webshoprendeles@kello.hu. Az elállási/felmondási nyilatkozat leadható a Kello átvételi ponton is (1143 Budapest, Ilka u. 34.).

Ebből a célból felhasználhatja a jelen ÁSZF-ben megtalálható elállási nyilatkozat-mintát is.

A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

A Fogyasztó a visszaszolgáltatott termékben bekövetkezett értékcsökkenésért kizárólag akkor vonható felelősségre, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Az elállás joga nem gyakorolható olyan termék értékesítése esetében, amely a Fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a Fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő (például fotókönyv), vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza, továbbá, hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógép szoftver példányának vásárlása esetében, ha a termék csomagolását a Fogyasztó felbontotta. A Fogyasztót terhelik az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségek. Ennek értelmében a Szolgáltató a Fogyasztó által utánvétellel visszaküldött csomagokat nem veszi át.

A Fogyasztót megillető elállási és felmondási jog gyakorlása alóli kivételek a Korm. rendelet 29. §-ának megfelelően irányadóak.

Az elállás/felmondás joghatásai

A Fogyasztó elállása esetén a Szolgáltató 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a fuvarozási költségeket is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli. Kupon/Utalvány kódjának megadásával történő fizetés esetén a Szolgáltató a visszafizetést kizárólag oly módon teljesíti, hogy a kuponkódot/utalvány kódját újra felhasználhatóvá teszi a visszafizetésre nyitva álló határidőn belül.

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

Fogyasztó köteles a Szolgáltató számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül sértetlen állapotban, továbbá a számla, vagy annak másolatával együtt visszaküldeni a Könyvtárellátó Nonprofit Kft. raktárába (2225 Üllő, Zöldmező út 2.) vagy a Kello átvételi ponton (1143 Budapest, Ilka u. 34.) visszaadni.

A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Fogyasztó viseli.

2. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

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

Címzett: Könyvtárellátó Nonprofit Kft., 1143 Budapest. Ilka u.31. központi fax: +36 1 339 4791, e-mail: webshoprendeles@kello.hu

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

Rendelés 6 számjegyű azonosítója:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

7. Megrendelések módosítása

A webshopban feladott és a Szolgáltató által már visszaigazolt megrendelés utólagos módosítására a Szolgáltató nem tud lehetőséget biztosítani.

8. Vételár, fizetési feltételek

8.1. Fizetés és szállítás

A termékek mellé helyezett számlán a feltüntetett árak a termékek vételárai, amelyek tartalmazzák az általános forgalmi adót is. A termékek mellett szereplő vételárak biztosan nem változnak meg a megrendelés leadása és a termékek kézhezvétele közötti időszakban. Az átvétel esetleges plusz költségei a Fogyasztót terhelik, melyeket a visszaigazolás szerinti számla pontosan tartalmaz.

8.2. Személyes átvétel Szolgáltató Kello átvételi pontján

A Fogyasztónak a rendelés leadásakor lehetősége van csomagját Szolgáltató kijelölt átvételi pontján (Kello átvételi pont, 1143 Budapest, Ilka u. 34.) történő átvétellel rendelni. A csomag Kello átvételi pontra történő érkezéséről Szolgáltató e-mailben értesíti a Fogyasztót. A Fogyasztó küldeményét a Kello átvételi ponton, meghatározott időszakban, a csomag érkezését követően 10 munkanapon belül veheti át. A csomagátvételi időszakról [itt tájékozódhat](#). Személyes átvétel esetén Szolgáltató nem számít fel szállítási költséget. Fogyasztó rendelését Szolgáltató által küldött visszaigazoló e-mailben szereplő rendelésazonosító számának és nevének megadásával veheti át, amelyet aláírásával igazolnia szükséges. A személyes átvételi szállítási mód csak internetes bankkártyás fizetési mód esetén vehető igénybe.

8.2. Személyes átvétel PostaPonton

A rendelés leadásakor lehetősége van csomagját Magyarországon belül a PostaPontok egyikére rendelni. Küldeményét így az adott PostaPont nyitvatartási idején belül tetszőleges időpontban veheti át. Az elérhetőségekről és nyitvatartásról a következő linken

tájékozódhat: <https://www.posta.hu/szolgáltatások/szolgáltataskereso>. A PostaPontra szállítás díja megegyezik a belföldi házhozszállítás díjával. Szolgáltató 15 000 Ft összeghatárú rendelés felett nem számít fel szállítási költséget.

8.3. Házhozszállítás

A megrendelt termékek fuvarozó közreműködésével kerülnek kézbesítésre. A szállítási költség minden esetben a ténylegesen kiszállított árumennyiség alapján kerül megállapításra. A megrendelt, de Szolgáltató raktárkészletében nem lévő termékek kiszállítására a 8.4. pontban foglalt rendelkezések az irányadók. Magyarországon belüli kiszállítás esetén a Szolgáltató 15 000 Ft összeghatárú rendelés felett nem számít fel szállítási költséget.

8.4. Szállítási feltételek, határidők

A Fogyasztó által kiválasztott termékek szállítását a Szolgáltató a raktárában lévő készletből teljesíti. A Szolgáltató a raktáron lévő termékeket 1-20 munkanapos határidővel átadja a fuvarozónak.

Amennyiben a Fogyasztó által kiválasztott termék raktáron nem található, úgy a Szolgáltató a megrendelt termék beszerzését haladéktalanul elindítja. Ebben az esetben a Fogyasztónak rendelése kiszolgálásának menetével kapcsolatban választási lehetősége van. Fogyasztó kérheti, hogy a Szolgáltató két fázisban küldje ki rendelését, ebben az esetben Fogyasztó rendelése megbontásra kerül, technikailag két rendelés jön létre. Az első rendelésbe a raktáron lévő tételek kerülnek, amelyek előbb kerülnek kiszállításra. A másik rendelésbe kerülő fennmaradó, készleten nem lévő tételleket a Szolgáltató kizárólag a beszállítások függvényében tudja és fogja teljesíteni. A Fogyasztó választhatja, hogy egyszerre kapja meg a kiválasztott tételleket, mely esetben Fogyasztó rendelését kizárólag a beszállítások függvényében tudja Szolgáltató teljesíteni, amikor a teljes rendelt mennyiség szállításra rendelkezésre áll.

Fogyasztó rendelésének állapotát, státuszát és tartalmát a saját profilján folyamatosan figyelemmel kísérheti, és megtekintheti.

8.5. Részleges teljesítés

A Szolgáltató dönthet úgy, hogy az elhúzódo beszerzések miatt részszállítással teljesíti a Fogyasztó megrendelését. A részszállítás a Fogyasztó számára nem eredményez többlet költséget.

Részállítás esetében a Fogyasztó az elektronikus értesítés után, vagy a részszállítás kézhezvételét követően a 6. pontban foglaltak szerint elállhat a rendelésének nem teljesített részétől, amelyről írásban köteles a Szolgáltatót tájékoztatni.

Előfordulhat, hogy a Fogyasztó megrendelésében szereplő termék a Szolgáltató számára nem beszerezhető. Ilyen esetben a Szolgáltató elektronikus úton tájékoztatást ad arról, hogy a megrendelést csak részlegesen tudja teljesíteni, és a rendelkezésre álló terméke(ke)t a Fogyasztó részére feladja. Részleges teljesítés esetén – amennyiben a Fogyasztó a nem teljesített szállítással kapcsolatban él elállási jogával - a már utalással előre kifizetett, de le nem szállított termékek ellenértékét a Szolgáltató 14 napon belül visszautalja a Fogyasztó részére. Utánvétes fizetési mód esetében a le nem szállított termékek értékét a Szolgáltató nem számolja fel, azt így természetesen a Fogyasztónak nem kell kifizetnie.

8.6. Sikertelen kézbesítés

Sikertelen kézbesítésről a Szolgáltató e-mailben tájékoztatást küld. A Fogyasztónak ezt követően 15 nap áll rendelkezésre, hogy nyilatkozzon arról, hogy:

- a termék újbóli kiküldését kéri, ebben az esetben az újraküldés költségei minden esetben a Fogyasztót terhelik, vagy

- a megrendelt termékekre nem tart igényt, arról lemond, ebben az esetben – amennyiben az elállásra vonatkozó határidő már lejárt - a termék vételára nem kerül visszatérítésre a Fogyasztó részére.

8.7. Hibás teljesítés

Amennyiben Fogyasztó olyan terméket/termékeket kap kézhez rendelése kézbesítése során, amelyet nem rendelt meg, úgy Fogyasztó a hibás teljesítésről 14 napon belül tájékoztatni köteles az alábbi elérhetőségeken valamelyikén Szolgáltató ügyfélszolgálatát:

- telefonszám: 06-1-237-6900 – webshop ügyfélszolgálat 2. mellék

- e-mail: webshoprendeles@kello.hu

Fogyasztó által meg nem rendelt sértetlen állapotú termékek elszállítását Szolgáltató saját költségén fuvarozó közreműködésével teszi meg. Szolgáltató raktáron lévő és Fogyasztó által megrendelt, de még nem kézbesített termék(ek) kiszállítását ezzel egyidőben díjmentesen lebonyolítja. Az ügymenettel kapcsolatosan Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül közvetlenül tájékoztatja Fogyasztót. Amennyiben Fogyasztó a fenti ügymenettől eltér és ebből saját költsége származik, azt Szolgáltató nem téríti meg.

9. Felelősség korlátozása

A Szolgáltató nem felelős az esetleges károkért az alábbi esetekben:

- olyan működési hiba esetén, amely meggátolja Fogyasztót, hogy csatlakozzon a Szolgáltató weboldalára, ott megrendelést adjon le.

- a Fogyasztó számítógépének bármilyen hardver- vagy szoftverhibájából bekövetkező meghibásodásért, vagy az internet csatlakozás megszakadása miatti károkért.

Szolgáltató nem felelős a Fogyasztó internet használata során a Fogyasztó számítástechnikai eszközeiben – illetve ahhoz kapcsolódó bármilyen más elektronikus eszközeiben – bekövetkező károkért, ideértve a rosszindulatú kódok (vírusok, férgek stb.) terjedését vagy bármilyen más internet felől érkező káros hatást. A felelősség korlátozása a közvetlen és közvetett károkra is kiterjed. Az internet felől érkező káros hatások elhárítása a Fogyasztó feladata.

10. Adatok helyessége és panaszkezelés

10.1. A Szolgáltató megtesz mindent azért, hogy az oldalain megjelenő adatok (termékek ára, leírása stb.) a lehető legpontosabbak legyenek. Az esetlegesen előforduló hibákért a Szolgáltató felelősségére a Korm. rendeletben és a Ptk-ban rögzített rendelkezések irányadók.

10.2. Fogyasztói panaszügyintézés írásban, illetve telefonon történik, levelezéskor a Szolgáltató postai címén keresztül, e-mailben a webshoprendeles@kello.hu e-mail címen, valamint munkanapokon a Szolgáltató központi telefonszámán a +36 (1) 237 6900 telefonszámon. Egyebekben a panaszok intézésére a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény (Fgy tv.) rendelkezései az irányadók.

10.3. A Fogyasztó panaszával a területileg illetékes kormányhivatalhoz fordulhat. Elérhetőségeket itt találhat: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag, illetve <https://kormanyhivatalok.hu/elerhetosegek>. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

10.4. Fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulhat. A Fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg.

Az illetékes békéltető testület adatairól a következő linken tud tájékozódni:
https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek_elerhetosegei_2

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

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.: 376.
Telefonszáma: (46) 501-090
Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

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

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
Telefonszáma: (96) 520-217
Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto
E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745
Fax száma: (52) 500-720
Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1) 792-7881

Fax száma: (1) 792-7881

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

A jelen tájékoztató a Fgy. tv. 17/A.§ (1a) bekezdésének való megfelelést szolgálja, és nem minősül alávetési nyilatkozatnak. A Szolgáltató nem tett a Fgy. tv. 36/C.§ (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

10.5. A Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.

11. Adatvédelem

Az adatkezelésre vonatkozó részletes szabályokat az Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza. A Tájékoztató a <https://webshop.kello.hu> weboldalon elérhető.