

# Általános Szerződési Feltételek

A **Vital Harmony Kft.** (cégjegyzékszám: 11-09-027492) által üzemeltetett webáruházból történő vásárlásra.

Hatálybalépés időpontja: 2021.12.17.

## Tartalomjegyzék

### [1. Általános információk](#)

- 1.1. A szolgáltató adatai
- 1.2. Fogalmak
- 1.3. A webáruház általános bemutatása

### [2. Elektronikus szerződéskötés \(vásárlás\) menete](#)

- 2.1. Az áru bemutatása, árak, akciós termékek
- 2.2. Az áru kiválasztása, a vásárlás menete
- 2.3. Megrendelés visszaigazolása
- 2.4. Szállítási díj
- 2.5. Fizetés
- 2.6. Szállítás

### [3. Elállás joga](#)

- 3.1. Szolgáltató elállási joga
- 3.2. A felhasználó elállási joga
  - 3.2.1 elállási jog
  - 3.2.2 az elállási határidő
  - 3.2.3 elállási jog érvényesítése
- 3.3. Az elállás joghatásai

### [4. Szerződés módosítása](#)

### [5. Szavatosság és jótállás](#)

- 5.1. Kellékszavatosság
- 5.2. Termékszavatosság
- 5.3. Jótállás
  - 5.3.1 milyen esetben élhet ön a jótálláson alapuló kellékszavatossági jogával?
  - 5.3.2 az eltarthatósági (szavatossági) idő

### [6. Panaszügyintézés helye, ideje, módja, jogérvényesítési lehetőségek](#)

- 6.1. Szóbeli panasz
- 6.2. Írásbeli panasz
- 6.3. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek
  - 6.3.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
  - 6.3.2. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése
  - 6.3.3. Bírósági eljárás kezdeményezése

### [7. Hírlevélre, nyereményjátéokra történő feliratkozás](#)

## [8. A jelen ÁSZF hatálya, záró rendelkezések](#)

---

## 1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

### 1.1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

A TELEVITAMIN webáruház és a weblap üzemeltetője:

Cégnév: VITAL HARMONY KFT.

Székhely: 2800 Tatabánya, Boróka utca 7.

Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Dózsa György út 9., 1. em. 101-103.

Adószám: 27297940-2-11

Céggjegyzékszám: 11-09-027492

E-mail cím: [vitalharmony.kft@gmail.com](mailto:vitalharmony.kft@gmail.com)

Magyarországi telefonszám: +36-42-512-212

Tárhely szolgáltató:

Cégnév: Rackforest kft.

Cím: 1132 Budapest, Victor Hugo utca 11. 5. em. B05001.

E-mail: [info@rackforest.com](mailto:info@rackforest.com)

Adószáma: 14671858-2-41

Magyarországi telefonszám: +36 1 211 0044

### 1.2. FOGALMAK

**Szolgáltató:** a webáruház üzemeltetője, amely a webáruházban kínált árut értékesítő szolgáltatást nyújtó 1.1. pontban meghatározott jogi személy

**Felhasználó:** az a természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, aki/amely a webáruházal adásvételi szerződést köt

**Felek:** az adásvételi szerződésben szereplő szerződő személyek, a Szolgáltató és a Felhasználó együttesen

**Adásvételi szerződés:** a Felek között a webáruház kínálatából a Felhasználó által kiválasztott áru tulajdonjogának átruházására irányuló szerződés

**Áru:** a webáruházban a Szolgáltató által eladásra kínált termék

**Vételár:** az a bruttó, általános forgalmi adót tartalmazó ár, amelyen a Szolgáltató az árut eladásra kínálja

**Szállítás:** az adásvételi szerződés tárgyát képező árunak a Felhasználó által megjelölt címre történő eljuttatása és a Felhasználó (vagy megbízottja) részére történő átadása

**Szállító:** a Szolgáltatóval szerződött futár szolgálat, vagy postai szállító

**Logisztikai partner:** Megbízott természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, amely a megrendelt termékek csomagolását, postára adását, illetve a visszaküldött csomagokkal kapcsolatos ügyleteket végzik.

**Szállítási díj:** a vételáron felül az áru kiszállításának ellenértékeként megfizetésre kerülő összeg.

**Webáruház:** elektronikus úton, távollevők részére, ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá

### 1.3. A WEBÁRUHÁZ ÁLTALÁNOS BEMUTATÁSA

A webáruházban történő vásárlással adásvételi szerződés jön létre a Szolgáltató és a Felhasználó között.

A webáruházban történő vásárlás feltétele, hogy a Felhasználó magára nézve kötelezően elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket, amelyről a megrendelés menete folyamán jognyilatkozatot tesz.

A webáruházban történő vásárlás esetén a jelen Általános Szerződési Feltételekben leírtak szerint a megrendeléssel a Felhasználó vételi ajánlatot tesz, amelynek visszaigazolásával jön létre az adásvételi szerződés a Szolgáltató és a Felhasználó között. A létrejött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, az elektronikus úton megtett jognyilatkozattal jön létre. A Szolgáltató a szerződést annak száma szerint tartja nyilván a vásárlás napjától számított 6. naptári év utolsó napjáig. A vásárlás napja a megrendelés visszaigazolásának napja.

A szerződéskötés nyelve magyar.

A szerződés a magyar jog hatálya alá tartozik.

## 2. ELEKTRONIKUS SZERZŐDÉSKÖTÉS (VÁSÁRLÁS) MENETE

### 2.1. AZ ÁRU BEMUTATÁSA, ÁRAK, AKCIÓS TERMÉKEK

A webáruházban minden áru képpel és leírással kerül bemutatásra, amely megkönnyíti a vásárló számára az áru kiválasztását és a vásárlás melletti döntést. Mindezek mellett felhívjuk a figyelmet arra, hogy az oldalakon található képek csak illusztráció céljára szolgálnak, a tényleges termékek eltérhetnek a képen látottaktól.

A webáruház az árváltozás jogát fenntartja, minden előzetes bejelentés nélkül.

Áraink, illetve termékeink folyamatosan változhatnak, bővíülhetnek.

Árváltozás esetén a már megrendelt árut a rendeléskori áron szállítjuk.

A webáruházban olykor akciókat kínálunk, az egyes akciókat a webáruház egyértelműen feltünteti, az akció keretébe tartozó termékek, és a vonatkozó kedvezmények megjelölésével. Az akciós áruk esetében az akció minden esetben a megadott dátumig, vagy a készlet erejéig tart.

### 2.2. AZ ÁRU KIVÁLASZTÁSA, A VÁSÁRLÁS MENETE

Az árurol annak képre kattintva és annak leírásában törekszünk a legszélesebb körű, a vásárló döntését elősegítő információkat megadni.

Az áru kiválasztása a "**Kosárba**" **helyezéssel** történik. Ezt követően mód van újabb áruk kiválasztására és kosárba helyezésére, kiválasztott áruknak a kosárból való eltávolítására, vagy a vásárlás véglegesítésére és a rendelés feladására.

Amennyiben a Felhasználó az áruk kiválasztását befejezte, a **vásárláshoz szükséges adatokat** (Felhasználó neve, szállítási címe, számlázási címe, e-mail címe, telefonszáma) meg kell adnia.

Szolgáltató a szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az

abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatokat és lakcímet. Az ezzel kapcsolatos rendelkezéseket Szolgáltató Adatvédelmi nyilatkozata tartalmazza.

A vásárláshoz szükséges adatok megadását követően a megrendelés véglegesítése előtt a Felhasználónak lehetősége van arra, hogy a megrendelését módosítsa, onnan árut távolítsa el, darabszámot módosítson, vagy újabb árut rendeljen meg. Ugyancsak módja van ellenőrizni, és szükség esetén javítani a megadott Felhasználói adatokat.

Amennyiben a Felhasználó a megrendelését és a megadott adatait megfelelőnek találja, úgy a **rendelés feladásával azt véglegesít** ette.

A Felhasználó az áru megrendelésével ajánlati kötöttséget vállal, amelynek alapján a Szolgáltató visszaigazolásával létrejön az adásvételi szerződés a felek között. Az ajánlati kötöttség a megrendelés visszaigazolásáig, de legfeljebb 48 óráig tart.

### 2.3. MEGRENDELÉS VISSZAIGAZOLÁSA

A megrendelés beérkezését a webáruház haladéktalanul, a rendszer által küldött e-maillal visszaigazolja. A webáruház a megrendelés elfogadását legkésőbb 48 órán belül a Felhasználó által megadott e-mail címre küldött elektronikus levélben külön visszaigazolja, és az adásvételi szerződés a felek között létrejön. A visszaigazolás tartalmazza a megrendelt áruk és azok árának felsorolását, a Felhasználó által megadott nevet és szállítási címet, a szállítási költséget és a megrendelés nyilvántartási számát. Amennyiben a visszaigazolás 48 órán belül nem történik meg, Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

### 2.4. SZÁLLÍTÁSI DÍJ

Az áru szállítási díjáról a Felhasználó a megrendelés véglegesítése előtt előzetesen megfelelő tájékoztatást kap, illetve a szállítási díj összege a Szolgáltató által kiállított számlán a Felhasználó által választott szállítási módtól függően pontosan feltüntetésre kerül.

megrendelt termékek darabszáma	bruttó szállítási díj
1	1 500 Ft
2	750 Ft
3 vagy több	0 Ft (ingyenes)

A Felhasználónak a szállítási díjat a választott fizetési módnak megfelelően az áru árával együtt kell megfizetnie.

### 2.5. FIZETÉS

A webáruházban előre történő átutalással és utánvétellel történhet fizetés.

#### Utánvétel

Az elfogadott megrendelés vételára a postai úton vagy futárszolgálattal történő szállítást követő átvétel időpontjában a kézbesítőnek készpénzben fizetendő.

### **Bankkártyás fizetés**

Előkészítés alatt.

## **2.6. SZÁLLÍTÁS**

Az áruk szállítási címre történő szállítását a Szolgáltatóval szerződött Szállító cégek (GLS, Sprinter stb.) vagy a postai szolgálat (továbbiakban Szállító) végzik. Az áru kiszállítására a Szolgáltató és a Szállító között létrejött szállítási szerződés feltételei vonatkoznak.

A szállítás várható időpontjáról Szolgáltató a Felhasználót az árunak a Szállító részére történő átadásakor külön e-mailen, vagy telefonon értesíti.

A teljesítés a Felhasználó által történő szállítási címre történő kiszállítással, és annak a Felhasználó vagy megbízottja részére történő átadással történik. A kárveszély az átadással száll át a Felhasználóra.

## **3. ELÁLLÁS JOGA**

### **3.1. SZOLGÁLTATÓ ELÁLLÁSI JOGA**

Amennyiben Felhasználó az átutalást a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül (általában 8 naptári nap) nem teljesíti Szolgáltató a szerződéstől elállhat.

A Szolgáltatót megilleti az adásvételi szerződéstől történő elállás joga abban az esetben is, ha az áru árának feltüntetése hibásan történt, és a Felhasználó a megrendelését a hibás áron véglegesítette, vagy ha olyan áru megrendelésének visszaigazolása történt meg, amely a készletből kifogyott, és Szolgáltató már nem tudja azt megfelelő időn belül beszerezni.

Elállás esetén Szolgáltató a Felhasználó részére e-mailben küldi meg nyilatkozatát, és Szolgáltató ügyfélszolgálat azonnal felveszi a Felhasználóval a kapcsolatot egyeztetés, és a felek megállapodása alapján a megrendelt áru helyett más árura történő szerződésmódosítás céljából, vagy amennyiben a Felhasználó ezt nem fogadja el, a Felhasználó által esetlegesen átutalással már megfizetett összeget 30 napon belül visszautalja a Felhasználó számlájára.

### **3.2. A FELHASZNÁLÓ ELÁLLÁSI JOGA**

#### **3.2.1. ELÁLLÁSI JOG**

Ön mint Felhasználó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha szolgáltatás nyújtására irányuló a szerződés, és ha a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

#### **3.2.2. AZ ELÁLLÁSI HATÁRIDŐ**

Az elállási határidő a termék adásvételére irányuló szerződés esetében attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy **a terméket átveszi**.

### 3.2.3. ELÁLLÁSI JOG ÉRVÉNYESÍTÉSE

Ha Ön mint Felhasználó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre:

**VITAL HARMONY KFT.**

**Levelezési cím:** 4400 Nyíregyháza, Dózsa György út 9, 1 em. 101-103.

**E-mail:** [vitalharmony.kft@gmail.com](mailto:vitalharmony.kft@gmail.com)

**Telefon:** 06-42-512-212

Ebből a célból felhasználhatja az mellékelt elállási nyilatkozat-mintát is. [Letölthető elállási nyilatkozat minta \[https://docs.televitamin.hu/pdf/elallasi-minta.pdf\]](https://docs.televitamin.hu/pdf/elallasi-minta.pdf)

Ön internetes oldalunkon is kitöltheti az [elállási/felmondási nyilatkozat-mintát](https://televitamin.hu/elallasi-nyilatkozat/) [https://televitamin.hu/elallasi-nyilatkozat/] vagy benyújthatja az elállási szándékát egyértelműen kifejező egyéb nyilatkozatát. Ha Ön emellett dönt, az elállás megérkezését tartós adathordozón (például elektronikus levélben) haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek. Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy elállási jogát a a termék megrendelésének illetve a rendelés visszaigazolásának a napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja, tehát a termék átvétele előtt is visszamondhatja megrendelését.

### 3.3. AZ ELÁLLÁS JOGHATÁSAI

**3.3.1** Ha Ön mint Felhasználó eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított **14 napon belül visszatérítjük** az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Felhasználó az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.)

**3.3.2.** A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli.

**3.3.3. A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk**, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön mint Felhasználó nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpont az irányadó.

**3.3.4.** Ön mint Felhasználó **köteles számunkra a terméket** indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított **14 napon belül visszaküldeni** vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

**3.3.5. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön** mint Felhasználó Kérjük ne külje vissza portós vagy utánvételes csomagként a terméket, érdemes postai levélként vagy csomagként feladni.

**3.3.6.** Ön mint 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. A TELEVITAMIN webáruházban történő vásárlás esetén ez azt jelenti, hogy a termék jellegére való

tekintettel (étrendkiegészítő, kozmetikum) **kizárólag sértetlen, nem felbontott termékeket lehet visszaküldeni.**

A felbontott termékek visszavétele a Szolgáltatótól nem várható el, ha a Felhasználó a terméket közvetlenül védő csomagolást már felbontotta és/vagy rendeltetészerű használatát megkezdte, hiszen ilyenkor nem zárható ki, hogy a termék emberi testtel vagy testnedvekkel, illetve baktériumokkal érintkezett, így a termék higiéniai vagy egészségügyi minősége már nem garantálható.

**Amennyiben a Felhasználó még nem kezdte meg ezen, a kivételszabály alá tartozó termékek használatát, elfogyasztását, tehát a terméket közvetlenül védő csomagolást még nem bontotta fel, elállási jogát az általános szabályok szerint gyakorolhatja.**

**3.3.7.** A Felhasználó az őt megillető elállási jogot tartozik rendeltetészerűen, e jogával vissza nem élve gyakorolni. Visszaélésnek minősülő elállás esetén Szolgáltató mentesül az áru visszavételének és a vételár visszafizetésének kötelezettsége alól.

**3.3.8.** A visszaszállítás során eltűnt áruért Szolgáltatót felelősség nem terheli. Az áru hiányában a Szolgáltatót semmilyen kötelezettség nem terheli.

## 4. SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

Feleknek az elállási joguk gyakorlása helyett lehetőségük van arra, hogy e-mail útján, közös megegyezéssel módosítsák a szerződést.

**4.1.** Felhasználó írásban kérheti a szerződés módosítását és az áru cseréjét. A cserére irányuló kérést Szolgáltató nem köteles elfogadni. Amennyiben a Felek között a cserére megállapodás jön létre, úgy a kiszállítás és visszaszállítás költségei Felhasználót terhelik.

**4.2.** Szolgáltató kérheti a szerződés módosítását, amennyiben a megrendelt áru a készletből kifogyott, és helyette más áruval kíván teljesíteni. Ezt Felhasználónak írásban (elektronikus levélben) kell elfogadnia.

## 5. SZAVATOSSÁG ÉS JÓTÁLLÁS

### 5.1. KELLÉKSZAVATOSSÁG

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv 6:159. § (2) bekezdése szabályai szerint.

**5.1.1.** Felhasználó választása szerint az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

**Kérhet kijavítást vagy kicserélést,** kivéve, ha az ezek közül az általa 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 a hibát a Szolgáltató költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy végső esetben a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról a Felhasználó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó



viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

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

**5.1.2.** Felhasználó a kellékszavatossági igényét a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti.

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

## **5.2. TERMÉKSZAVATOSSÁG**

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

**5.2.1.** Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

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.

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

Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

**5.2.3.** 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.

Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét arra, 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.

## **5.3. JÓTÁLLÁS**

### **5.3.1. MILYEN ESETBEN ÉLHET ÖN A JÓTÁLLÁSON ALAPULÓ KELLÉKSZAVATOSSÁGI JOGÁVAL?**

Tekintettel arra, hogy a kötelező jótállás csak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében megjelölt termékekre, és azok esetében is csak 10.000,- Ft, azaz Tízezer forint bruttó vételár felett és a jogszabályban rögzített korlátozások mellett áll fenn, **a Szolgáltató jótállást nem vállal az TELEVITAMIN webáruházban rendelhető termékek tekintetében**, így a Megrendelőt jótállás csak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében megjelölt termékekre, és azok esetében is csak 10.000,- Ft, azaz Tízezer forint bruttó vételár felett és a jogszabályban rögzített korlátozások mellett illeti meg.

### 5.3.2. AZ ELTARTHATÓSÁGI (SZAVATOSSÁGI) IDŐ

A webáruházban vásárolt termékeknek a csomagoláson jól láthatóan feltüntetett eltarthatósági ideje van. Amennyiben a megrendelt termék az eltarthatósági idő lejárta után kerül átvételre, azt a Szolgáltató köteles kicserélni, amennyiben a Vásárló erről tájékoztatta.

Felhasználó az eltarthatósági idő elteltéről, annak felfedezése után haladéktalanul tájékoztatja Szolgáltatót.

## 6. PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE, IDEJE, MÓDJA, JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

Felhasználó a termékkel, a honlap üzemeltetésével, a vásárlással vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos észrevétele, panasa van, fogyasztói kifogásait az 1. pontban részletezett elérhetőségeken terjesztheti elő:

### 6.1. SZÓBELI PANASZ

Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt megőriz – vesz fel, melyet legkésőbb a panaszra adott válasszal egy időben küld meg Fogyasztó részére.

Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni;

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

### 6.2. ÍRÁSBELI PANASZ

Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

### 6.3. EGYÉB JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

Amennyiben Szolgáltató és Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva Felhasználó számára:

#### 6.3.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal,****Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.

Postacím: 2801 Tatabánya, Pf: 1607.

Telefonszám: +36 34 309 303,

Telefax: +36 34 309 302

E-mail: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)

**6.3.2. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése**

A fő szabály az, hogy az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, tehát a fogyasztó választhat, hogy melyik békéltető testülethez fordul. Itt érhetőek el a békéltető testületek:

[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto\\_testuletek](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek)

[[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto\\_testuletek](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek)].

**6.3.3. Bírósági eljárás kezdeményezése****7. HÍRLEVÉLRE, NYEREMÉNYJÁTÉKRA TÖRTÉNŐ FELIRATKOZÁS**

A webáruház látogatóinak lehetőségük van arra, hogy a Szolgáltató hírlevelére, nyereményjátékára feliratkozzanak a nevük, telefonszámuk és e-mail címük megadásával.

Szolgáltató az általa értékesített árukkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos információkról rendszeres tájékoztatást küld a hírlevélre feliratkozott Felhasználók részére.

A feliratkozás során megadott személyes adatok kezelését Szolgáltató az Adatkezelési Nyilatkozatban megadott feltételek szerint kezeli.

A Felhasználó bármikor kérheti a hírlevelek részére történő küldésének megszüntetését, a hírlevelekben biztosított leiratkozási lehetőséggel. Ebben az esetben a Szolgáltató törli a Felhasználó nevét és e-mail címét a listából, és a továbbiakban nem küld részére hírlevelet.

**8. A JELEN ÁSZF HATÁLYA, ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Az ÁSZF hatálya a Szolgáltatóra, valamint a Felhasználókra terjed ki.

Az ÁSZF hatálya nem terjed ki a fizetést bonyolító pénzintézetre, valamint a Szállítóra.

A Szolgáltató és a Felhasználó közötti jogviszony akkor jön létre, ha a Felhasználó megrendelését véglegesítette, illetve ennek keretében a Felhasználó a Szolgáltatás jelen ÁSZF-jét elfogadja, és a Felhasználó részére az

Szolgáltató a megrendelést elektronikus úton visszaigazolta.

Az ÁSZF a Felhasználó számára elmenthető és kinyomtatható formátumban is [elérhető](https://docs.televitamin.hu/pdf/aszf.pdf) [<https://docs.televitamin.hu/pdf/aszf.pdf>].

Az ÁSZF határozatlan időre szól.

Az ÁSZF módosításának esetén a folyamatban lévő megrendelésekre a megrendelés dátuma szerint érvényes ÁSZF rendelkezései vonatkoznak.