

Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal.

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza a Govern-Soft Kft. (továbbiakban: szolgáltató) és a cupcaffe.hu webáruházban nyújtott kereskedelmi szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó) közötti általános szerződési feltételeket. Kérjük a Vásárlót, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásinkat, amennyiben jelen ÁSZF minden pontjával egyetért és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen ÁSZF hatálya a szolgáltató weblapján (cupcaffe.hu) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldaltól: <https://cupcaffe.hu/aszf> és letölthető.

1. Szolgáltató adatai

Név: *Govern-Soft Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság*

Rövid név: Govern-Soft Kft.

Székhely: 7030 Paks, Váci M. u. 3. fsz/2.

Telefon: +36/75-675-454

E-mail: info@govern.hu

Web: <https://cupcaffe.hu/>

Bejegyző cégbíróság: Szekszárdi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzékszám: 17-09-006385

Adószám: 14268339-2-17

Bankszámlaszám: 11746012-24675877

2. Alapvető rendelkezések

2.1. A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a szolgáltatóra és a fogyasztóra külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. Jelen szabályzat 2025. január 21. napjától visszavonásig hatályos és érvényes. A szolgáltató fenntartja azt a jogot, hogy jelen szabályzat tartalmát egyoldalúan módosítsa. A módosított szabályzatot a szolgáltató a módosítás hatályba lépése előtt 15 (tizenöt) nappal a webáruházban közzéteszi. Szolgáltató a módosításig megkötött ügyleteket a módosítás előtti feltételekkel teljesíti. A szerződés, amely a fogyasztó által küldött megrendelés, valamint az azt visszaigazoló e-mail, és a szerződéskötés napján hatályos ÁSZF a honlapon hozzáférhető.

- 2.3.A szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevétele elektronikus úton leadott rendelés esetén, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon lehetséges.
- 2.4.A szolgáltató és fogyasztó (továbbiakban: felek) közötti szerződés a megrendelő adatlap valamennyi kötelezően kitöltendő mezőjének kitöltését és a beírt adatok ellenőrzését követően jön létre. Felek között a szolgáltatás igénybevételével magyar nyelven létrejött szerződés – felek megállapodása alapján – írásba foglalt szerződésnek minősül, a szolgáltató azt elektronikusan iktatja, és annak létrejöttét követő 1 évig őrzi.

3. Regisztráció/vásárlás

- 3.1.A webáruház szolgáltatásait valamennyi fogyasztó jogosult igénybe venni, amennyiben megismeri és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben, illetve az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat.
- 3.2.Fogyasztó a vásárlás/regisztráció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/regisztráció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben fogyasztó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.
- 3.3.Szolgáltatót a fogyasztó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

4. Megvásárolható termékek

- 4.1.A webáruházban látható termékek megvásárolhatók (online) a webshop „kosár” funkciójának segítségével.
- 4.2.A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban (HUF) értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhozállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámolásra.
- 4.3.A webáruházban szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékről saját fotót jelenít meg. A webáruházban szereplő termékkategóriákra kattintva választható ki a kívánt termék. Az egyes termékekre kattintva található a termék képe, ismertetője, ára, kiegészítési egysége, rendelési mennyisége. Vásárlás esetén, a webáruházban szereplő árat kell megfizetni. A termék illusztrált képpel van jelölve. A képeken látható kiegészítők, dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve, ha az a termékleírásban külön kiemelésre kerül.
- 4.4.Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja a fogyasztót az akcióról és annak pontos időtartamáról.
- 4.5.A szolgáltató az árváltoztatás jogát fenntartja. Az árváltoztatás előtt leadott rendeléseket a változás előtti árakon teljesíti.
- 4.6.Amennyiben a szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő 0 Ft-os, vagy 1 Ft-os árra, akkor a szolgáltató nem köteles a terméket a hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a fogyasztó elállhat vásárlási szándékától.

5. Rendelés menete

5.1. A webáruházban önkéntes regisztrációval, vagy anélkül is lehet vásárolni.

Regisztrálni az  ikonra vagy a vásárlás folyamatában is lehetőség van a „Regisztráció” szövegre kattintva.

5.2. Fogyasztó a regisztrációt követően bejelentkezik a webáruházba, vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

5.3. Fogyasztó a megvásárolni kívánt termékek adatlapján beállítja a termék darabszámát, majd a „Kosárba teszem” gombbal a kosárba helyezi. A sikeres kosárba helyezésről képernyőüzenet érkezik.

5.4. Fogyasztó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.

5.5. Amennyiben a fogyasztó további terméke(ke)t szeretne a kosárba helyezni, úgy a Webshop menüre kattintva visszatérhet a termékek főmenühöz. Ha fogyasztó a megvásárolni kívánt termékek kiválasztását, kosárba helyezését befejezte a „kosár” ikonra kattintva tudja megrendelését véglegesíteni. A kosárban lehetősége van a fogyasztónak módosítani a termék darabszámát a mennyiség alatt, illetve a X (törlés) ikonra kattintva eltávolítani a terméket a kosárból. Mennyiség véglegesítése a „Kosár frissítése” gombra kattintva történik.

5.6. Fogyasztó a megrendeléshez szükséges adatait a „Tovább a pénztárhoz” gombra kattintva kezdheti meg kitölteni. Ha korábban nem jelentkezett be, akkor itt még lehetősége van fogyasztónak bejelentkezni, a kosár tartalma nem fog elveszni. Regisztráció nélküli vásárláshoz kattintson a „Bejelentkezés kihagyása” gombra. Az így megjelenő felületen a piros csillaggal megjelölt mezőket kötelező kitölteni.

5.7. A rendelés tartalma alatt egy összegző képet kap a fogyasztó megrendeléséről, valamint itt választhat a szállítási és fizetési lehetőségek közül. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és a visszaigazoló e-mail alapján minden felmerülő költséget tartalmaz. A számlát (és ha tartozik a termékhez, a jótállási jegyet) a csomag tartalmazza.

5.8. Ha fogyasztó áttekintette rendelését és az adatait, akkor a „Megrendelés” gombra kattintva küldheti el a szolgáltatónak megrendelését. A megrendelés elküldéséhez fogyasztónak el kell fogadni a szolgáltató ÁSZF-ét, és az Adatkezelési tájékoztatóját, valamint tudomásul veszi, hogy megrendelése fizetési kötelezettséggel jár. Amennyiben fogyasztó nem ért egyet vagy az ÁSZF-el, vagy az Adatkezelési tájékoztatóval, kérjük ne vegye igénybe szolgáltató szolgáltatásait.

5.9. Adatátviteli hibák javítása

Fogyasztó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat. A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására, amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget vagy terméket tartalmazza. A rendelés során a fogyasztónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására/törlésére.

5.10. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

5.10.1. Fogyasztó a rendeléséről automatikus visszaigazoló e-mailt kap, amelyben arról kap tájékoztatást, hogy megrendelése megérkezett a rendszerbe. Ez egy technikai jellegű rendszerüzenet, mely tartalmazza a fogyasztó által megadott adatokat, a megrendelés

azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékek felsorolását, mennyiségét, a termékek árát, szállítási költséget és fizetendő végösszeget.

Amennyiben ez a technikai jellegű automatikus rendszerüzenet a fogyasztó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül a fogyasztóhoz nem érkezik meg, fogyasztó az ajánlati kötöttség alól mentesül.

- 5.10.2. A szolgáltató az automatikus visszaigazoló e-mailen felül küld a fogyasztó részére egy második e-mailt (külön elfogadó e-mail) 72 órán belül, a fogyasztó ajánlatát elfogadva. A szerződés, az ajánlat szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló e-mail 48 órán belüli megérkezésével. Ebben az e-mailben értesíti a fogyasztót a megrendelés részleteiről és várható teljesítéséről.
- 5.10.3. Az ajánlat elfogadó e-mail a webáruház részéről a fogyasztó által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel létrejön a szerződés a fogyasztó és webáruház között. A fogyasztó és a webáruház között online módon megkötött termék adásvételére vonatkozó szerződés, elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadók. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.
- 5.10.4. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a szolgáltatóhoz, illetve a felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolás felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert fogyasztó rossz e-mail címet adott meg megrendelése során, vagy a fogyasztó postafiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

6. A megrendelés feldolgozása és teljesítése

- 6.1. A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálat minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelést.
- 6.2. Általános teljesítési határidő a megrendeléstől számított 5-15 munkanapon belül történik.
- 6.3. Az adásvételi szerződés alapján a szolgáltató dolog tulajdonának átruházására, a fogyasztó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.
- 6.4. Ha az eladó szolgáltató és a vevő fogyasztó, és az eladó szolgáltató vállalja a dolog vevő fogyasztóhoz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevő fogyasztóra, amikor a vevő fogyasztó vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a vevő fogyasztóra, ha a fuvarozót a vevő fogyasztó bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó szolgáltató ajánlotta.

6.5. Ha az eladó szolgáltató és a vevő fogyasztó, felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó szolgáltató a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő fogyasztó rendelkezésére bocsátani a dolgot.

6.6. A szolgáltató késedelme esetén a fogyasztó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha szolgáltató a póthatáridőn belül sem teljesít, fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni.

6.7. A fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

- a) a szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta, vagy
- b) a szerződést a felek megállapodása szerint, vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni.

6.8. Ha szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésre, köteles erről fogyasztót haladéktalanul tájékoztatni, valamint fogyasztó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

6.9. Amennyiben fogyasztó jelen ÁSZF 7. pontjában megadott fizetési határidőt nem tartja be, illetve a késedelem okáról szolgáltatót nem tájékoztatja, úgy szolgáltató automatikusan törli fogyasztó megrendelését.

7. Fizetés

7.1. Közvetlen banki átutalás: fogyasztó a megrendelt termék(ek) ellenértékét a visszaigazoló e-mailben található bankszámlára 3 napon belül köteles átutalni. Az összeg szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően a felhasználó jogosult a termék(ek) általa meghatározott módon történő átvételére.

7.2. Utánvétes fizetés: Fogyasztónak csomagautomatába vagy csomagpontra történő szállítás esetén lehetősége van arra, hogy a megrendelés végösszegét utólag, a megrendelt termék(ek)/csomag(ok) átvételekor készpénzben vagy bankkártyával teljesítse. Fogyasztónak személyes átvétel esetén kizárólag készpénzes fizetésre van lehetősége. Az utánvétes fizetésért plusz díjat számolunk fel.

8. Szállítás

8.1. A fogyasztó az alábbi szállítási módok közül választhat.

Szállítási mód	Várható szállítási idő	Szállítási költség közvetlen bank átutalás esetén	Szállítási költség utánvétes fizetés esetén
Személyes átvétel	1-2 munkanap	ingyenes	ingyenes
MPL csomag automata, PostaPont vagy postán maradó	1-2 munkanap	990 Ft	990 Ft + 600 Ft
MPL házhozszállítás	1-2 munkanap	1.999 Ft	1.999 Ft + 600 Ft
Foxpost csomag automata	1-2 munkanap	1.200 Ft	1.200 Ft + 150 Ft
Foxpost házhozszállítás	1-2 munkanap	2.600 Ft	2.600 Ft + 150 Ft

9. Elállás joga

- 9.1. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult fogyasztó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát. Ha a szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.
- 9.2. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.
- 9.3. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
- 9.4. A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a szolgáltató nem vállalja e költség viselését.
- 9.5. Az elállási jog gyakorlása esetén a fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.
- 9.6. A szolgáltató nem köteles a fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.
- 9.7. Nem illeti meg az elállási jog fogyasztót, olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.
- 9.8. A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállás jogát olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontás után nem küldhető vissza.
- 9.9. Szolgáltató a termék visszaérkezését/vagy az elállási nyilatkozat megérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a fogyasztó részére, beleértve jelen ÁSZF 8. pontja értelmében kiszámlázott szállítási díjat is.
- 9.10. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Vásárlót semmilyen többletköltség nem terheli.
- 9.11. Fogyasztó köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállásra vonatkozó értesítés szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy szolgáltató címén leadni.
- 9.12. Fogyasztónak írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot megküldenie 14 napon belül.

- 9.13. Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(ek)et. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.
- 9.14. A visszatérítést szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.
- 9.15. Amennyiben fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (ÁSZF 1. számú melléklet) postai/email vagy akár személyesen is. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét vesszük figyelembe. telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. A megrendelt terméket személyesen, postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza fogyasztó a szolgáltató részére.
- 9.16. Fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.
- 9.17. Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti szolgáltatót a jelen szabályzatban található elérhetőségeken.
- 9.18. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő természetes személyt illeti meg.
- 9.19. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár e.
- 9.20. Elállási jog gyakorlásának a menete:
- 9.20.1. Amennyiben a fogyasztó élni kíván az elállási joggal, úgy köteles az elállási szándékát a szolgáltató elérhetőségein jelezni.
- 9.20.2. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe szolgáltató.
- 9.20.3. A fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a szolgáltató címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, amennyiben a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül). A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket.
- 9.20.4. Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a fogyasztó az elállási joggal.

9.20.5. Elállási nyilatkozatminta (ÁSZF 1. számú melléklet -letölthető)

Címzett: Govern-Soft Kft.

(7030 Paks, Váci M. u. 3. fsz/2.; adószáma: 14268339-2-17)

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/termékek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Rendelés száma:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó neve:

Fogyasztó címe:

Fogyasztó aláírása:

Kelt:

10. Jótállás, szavatosság

10.1. Hibás teljesítés

10.1.1. A kötelezett szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett szolgáltató, ha a jogosult fogyasztó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

10.1.2. Fogyasztó és szolgáltató közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

10.2. Kellékszavatosság

10.2.1. Milyen esetben élhet a fogyasztó a kellékszavatossági jogával?

Fogyasztó a szolgáltató hibás teljesítése esetén a szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

10.2.2. Milyen jogok illetik meg a fogyasztót a kellékszavatossági igénye alapján?

Fogyasztó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a fogyasztó által 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 fogyasztó is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a szolgáltató adott okot.

10.2.3. Milyen határidőben érvényesítheti fogyasztó kellékszavatossági igényét?

Fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a

figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kettő éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

10.2.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Fogyasztó a szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

10.2.5. 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 fogyasztó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webáruházat üzemeltető szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már fogyasztó köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

10.3. Termékszavatosság

10.3.1. Milyen esetben élhet fogyasztó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén fogyasztó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

10.3.2. Milyen jogok illetik meg a fogyasztó termékszavatossági igénye alapján?

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

10.3.3. 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/forgalmazó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

10.3.4. Milyen határidőben érvényesítheti a fogyasztó termékszavatossági igényét?

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

10.3.5. 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 a fogyasztónak kell bizonyítania.

10.3.6. 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.

10.4. Jótállás

10.4.1. Milyen esetben élhet fogyasztó a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén a szolgáltató jótállásra köteles az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben felsorol új tartós fogyasztási cikkek (pl.: műszaki cikkek, szerszámok, gépek) valamint az ott meghatározott körben azok tartozékai és alkotórészei eladása után.

A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új termékekre terjed ki és csak a Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

A jótállási jogokat kizárólag a fogyasztónak minősülő személy érvényesítheti.

10.4.2. Fogyasztót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A szolgáltató az egyes termékekre vonatkozó jótállás időtartamát legkésőbb a termék fogyasztó általi átvételekor adott garanciajegyen (jótállási jegyen) szereplő adatok útján közli.

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

10.4.2.1. A jótállás időtartama

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztó a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni.

A jótállási határidő a termék a fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdődőpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

10.4.2.2. Jótállás keretében érvényesíthető igények

Jótállás keretében tartozó hiba esetén fogyasztó:

- elsősorban – választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet.
- ha a szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a webáruházkötségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kiemelve kell elvégezni.

10.4.3. Mikor mentesül a szolgáltató a jótállási kötelezettsége alól?

A szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a termék- és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

10.4.4. Szolgáltató nem tartozik jótállással a jótállási időn túl (szakmailag elvárható élettartam) a természetes elhasználódásból/avulásból származó károkért.

10.4.5. Szolgáltató nem tartozik továbbá szavatossággal, illetve jótállással az olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

10.4.6. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, szolgáltató köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

11. A szavatossági igény esetén történő eljárás

11.1. Fogyasztó és szolgáltató közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

- 11.2. Fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).
- 11.3. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).
- 11.4. Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.
- 11.5. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- 11.6. Ha a szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.
- 11.7. Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- 11.8. Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

12. Vegyes rendelkezések

- 12.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.
- 12.2. Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.
- 12.3. Amennyiben szolgáltató jelen ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan jelen ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.
- 12.4. Szolgáltató és fogyasztó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.
- 12.5. Felek rögzítik, hogy a szolgáltató webáruháza Magyarországon működik, karbantartását is itt végzik. Mivel az oldal más országokból is meglátogatható, ezért a fogyasztók kifejezetten tudomásul veszik, hogy a fogyasztó és a szolgáltató viszonylatában az irányadó jog a **magyar jog**. Amennyiben a vásárló fogyasztó, úgy a Pp. 26. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóval szemben a jelen szerződésből eredő vitás ügyekben az alperes (fogyasztó) belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.
- 12.6. Szolgáltató a webáruházban található termékekhez való hozzáférés vonatkozásában nem alkalmaz eltérő általános hozzáférési feltételeket a fogyasztó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével kapcsolatos okokból.
- 12.7. Szolgáltató – az általa elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a fogyasztó állampolgárságával, lakóhelyével vagy

letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi szolgáltató letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.

- 12.8. Szolgáltató megfelel a belső piacon belül a fogyasztó állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELET-nek.

13. Panaszkezelés rendje

- 13.1. Webáruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben a fogyasztónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a 1. pontban (Szolgáltató adatai) megadott elérhetőségek bármelyikén - telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

- 13.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a fogyasztónak.

- 13.3. Az írásbeli panaszt a szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

- 13.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

- 13.4.1. A fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Vármegyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok elérhetőségei: <https://kormanyhivatalok.hu/>

- 13.4.2. A fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja: <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

- 13.5. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

- 13.6. A fogyasztó panasa esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>
- 13.7. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.
- 13.8. Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:
- az eljáró bíróságot;
 - a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
 - az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
 - azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
 - a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

14. Szerzői jogok

- 14.1. Miután a cupcaffe.hu, mint weboldal/webáruház szerzői jogi műnek minősül, tilos a cupcaffe.hu weboldalon/webáruházban megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.
- 14.2. A cupcaffe.hu weboldalról/webáruházról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.
- 14.3. A szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre, valamint az internetes reklámfelületeire.
- 14.4. Tilos a cupcaffe.hu weboldal/webáruház tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a cupcaffe.hu weboldal/webáruház vagy azok bármely része módosítható, vagy indexelhető.
- 14.5. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 60.000 Ft, illetve szavanként

bruttó 20.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészi az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

15. Adatvédelem

15.1. A cupcaffe.hu weboldal/webáruház Adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon:

<https://cupcaffe.hu/adatvedelmi-tajekoztato>

16. Törvényi hivatkozások

Adatkezelés:

- 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról.

Elállás, termékszavatosság, kellékszavatosság, visszatérítés:

- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

Jótállás:

- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet

Szerzői jogok:

- 1999. évi LXXVI. törvény

A Szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (PTK);
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;
- 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól;
- Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve a fogyasztók jogairól