

# ÁSZF

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK [www.primanet.hu](http://www.primanet.hu)

Jelen dokumentum tartalmazza a **Prímaenergia Zrt.** mint szolgáltató (továbbiakban „Szolgáltató”) által üzemeltetett [www.primanet.hu](http://www.primanet.hu) webáruház (a továbbiakban: Honlap) használatára vonatkozó **Általános Szerződési Feltételeket** (továbbiakban „ÁSZF”). Az **ÁSZF** tartalmazza a Honlapon elérhető szolgáltatás igénybevételének igénybevevő és a Honlap egyéb látogató (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit.

Felhasználónak minősül mind a regisztrált Felhasználó, mind pedig azon személyek, akik a Honlapon nem regisztráltak ugyan, de regisztráció nélkül a Honlap egyes részeihez hozzáférnek.

Jelen ÁSZF rendelkezéseit a Honlap használatára, valamint a Szolgáltató valamennyi, a Honlapon keresztül értékesített árucikkének a megvásárlására alkalmazni kell.

Felhasználó személyes adatainak kezeléséről az **Adatkezelési Nyilatkozat** rendelkezik, mely a következő linken vagy a kezdőoldalon közvetlenül elérhető: <https://www.primanet.hu/cikkek/adatvedelem>

A Honlap használatához kapcsolódó egyes technikai jellegű tájékoztatásokat, melyeket jelen **ÁSZF** nem tartalmaz, a Honlapon elérhető információk tartalmazzák.

### **SZOLGÁLTATÓ ADATAI:**

|                              |                                                                                                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Név:                         | Prímaenergia Zrt.                                                                                                   |
| Székhely:                    | 1117 Budapest, Alíz utca 3.                                                                                         |
| Levelezési cím:              | 3014 Hort, Pf.29.                                                                                                   |
| Képviselő neve:              | Morvai Tamás Elnök - vezérigazgató                                                                                  |
| Cégjegyzékszám:              | Cg. 01-10-041837                                                                                                    |
| Bejegyző cégbíróság:         | Fővárosi Törvényszék Cégbírósága                                                                                    |
| Adószám:                     | 10735590-2-44                                                                                                       |
| E-kereskedelmi raktár:       | 3200 Gyöngyös, Kassai út 29.                                                                                        |
| GPS koordináták:             | N 47 ° 46'32,5 "E 19 ° 56'32,8"                                                                                     |
| utcakép:                     | <a href="https://goo.gl/maps/CWgnQc1uGBC2raktar@primanet.hu">https://goo.gl/maps/CWgnQc1uGBC2raktar@primanet.hu</a> |
| E-mail cím:                  | <a href="mailto:vevoszolgalat@primanet.hu">vevoszolgalat@primanet.hu</a>                                            |
| Telefonszám (vevőszolgálat): | +36-1/209-9936                                                                                                      |

Fax: +36-1/209-9996  
Számlavezető bank: OTP Bank  
Bankszámlaszám: 11794008-20517144-00000000  
Adatkezelés nyilvántartási száma: Nai 6 -63901/2013.

## **1) HONLAP HASZNÁLATÁNAK FELTÉTELEI**

### **1.1 Igénybevétel feltételei**

1.1.1 A Honlap tartalmának egyes részei elérhetők bármely Felhasználó számára, a tartalmak megtekintéséhez nincs szükség regisztrációra.

### **1.2 Felelősség**

1.2.1 A Honlapon található információk jóhiszeműen kerültek elhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

1.2.2 Felhasználó a Honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

1.2.3 Szolgáltató kizár minden felelősséget a Honlap használói által tanúsított magatartásért. Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

1.2.4 Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

1.2.5 A Honlap olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhat, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlataért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

1.2.6 A Felhasználók által a Honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni,

és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.

1.2.7 Az Internet globális jellege miatt Felhasználó elfogadja, hogy a Honlap használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a Honlap használatával összefüggő bármely tevékenység a Felhasználó államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag Felhasználót terheli a felelősség.

1.2.8 Amennyiben a Felhasználó a Honlapon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltatónak. Amennyiben a Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

### **1.3 Szerzői jogok**

1.3.1 A Honlap szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Honlapon, valamint a Honlapon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, képi, hang és szöveges tartalomnak, illetve azok elrendezése is szerzői jogi védelem alatt áll, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát, képet és egyéb anyagokat, a Honlap felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást). Tehát a Honlap, annak grafikus elemei, képei, szövege és technikai megoldásai a Szolgáltató szellemi termékei és a szerzői jog védelme alatt állnak. Másolásuk akár teljes egészében, akár részleteiben szerzői jogokat sért.

1.3.2 A Honlap tartalmának, valamint egyes részeinek merevlemezre, ssd-re, usb-re, sd kártyára mentése vagy kinyomtatása saját felhasználás céljából engedélyezett.

1.3.3 A saját felhasználáson túli felhasználás – pl. adatbázisban történő tárolására, továbbadás, közzé vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

1.3.4 A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a kereső motorjaira és egyéb internetes szoftvereire, a [www.primanet.hu](http://www.primanet.hu) domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, aloldalakra, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a Szolgáltató adatbázisának kizárására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Szolgáltató külön engedélyt nem ad. Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló

szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott hirdetéskezelő-felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Szolgáltató adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

## 2) MEGRENDELÉS

### 2.1 Regisztráció

2.1.1 A Honlapon való vásárlásnak nem feltétele az érvényes regisztráció. A regisztráció elsődleges célja a vásárlás egyszerűbbé tétele, az áruház kényelmi szolgáltatásainak és egyedi ajánlatainak igénybevétele.

2.1.2 Felhasználó a főoldalon található **„Villám regisztráció”** menüpontra kattintást követően megjelenő felületen látható adatlapot értelemszerűen, valós adatainak megfelelően tölti ki. A regisztráció sikeréről Szolgáltató e-mailben tájékoztatja Felhasználót. **A regisztrációt nem kell megerősíteni, további aktiváló linkre nem kell kattintani, a küldésre kerülő e-mail csak tájékoztató jellegű, Felhasználó azonnal vásárolhat a Honlapon.** Ha Felhasználó nem kap visszaigazoló e-mailt, felveheti a kapcsolatot Szolgáltatóval a probléma megoldása érdekében.

Ha Felhasználó már regisztrált Felhasználó, de a regisztrációkor megadott jelszáva nem emlékszik, akkor a Belépés feliratot választva, az **„Elfelejtette jelszavát?”** gombra kattintva Szolgáltató automatikusan küld egy hivatkozást a Felhasználó regisztrációs email címére. A hivatkozásra kattintva Felhasználó egy új e-mailben kapja meg az új belépési jelszavát.

2.1.3 A regisztrációval Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.

2.1.4 A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért kizárólag Felhasználót terheli a felelősség, ezért, ha tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszávához jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.

### 2.1.5 Regisztráció törlése

Szolgáltató és Felhasználó között a jelen **ÁSZF** alapján létrejött megállapodás megszűnik, ha a Felhasználó kéri regisztrációjának törlését, illetve ha Szolgáltató törli Felhasználó regisztrációját és a továbbiakban nem vásárol a Honlapon, továbbá jelen **ÁSZF** valamely rendelkezéseinek megsértése esetén vagy a Felhasználó kérésére.

Felhasználó jogosult a regisztrációját bármikor törölni az **adatvedelem@primanet.hu** e-mail címre küldött üzenettel. Az üzenet megérkezését követően Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik a regisztráció törléséről. A felhasználói adatok a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs lehetőség, ezért, ha valamely Felhasználó a regisztrációjának törlését követően a későbbiekben szeretne rendelni a Honlapról, újra kell regisztrálnia a Honlapon.

## **2.2 Termék kiválasztása, kosár összeállítása**

2.2.1 A Honlap böngészésére, valamint a megrendelni kívánt termék kiválasztására és kosárba helyezésére bejelentkezés és regisztráció nélkül is lehetősége van a Felhasználónak.

2.2.2 A Honlapon található termékek közvetlenül a főoldal fejlécében található **termékkategóriákból** (pl. **Műhely**, **Gázszerelvények**, **Könyvek**, **Grill**, **Konyha-Főzés**, stb.) közvetlenül elérhetőek. Továbbá a termék megtalálására használhatja a keresés funkciót, ami a lap tetején, a fejlécben található. Az itt beírt szövegrészt (gyártó, termék fajtája pl. tűzhely) a termékek nevében, termék címkék között, termékazonosítóiban és a termékleírásban keresi a rendszer.

2.2.3 Felhasználónak a rendelés véglegesítéséhez a következő menüpontokon szükséges végig haladnia:

- 1 Kosár összeállítása
- 2 Szállítási mód kiválasztása
- 3 Adatok megadása (Szállítási és számlázási adatok)
- 4 Fizetési mód kiválasztása
- 5 Összegzés

2.2.3./1 A termék képre kattintva különböző fülek találhatók az oldalon, melyek arra szolgálnak, hogy a kiválasztott terméket Felhasználó számára részletesen bemutassák. A termék jellemzőiről tájékoztatást nyújtó felületen kiválaszthatja a megvásárolni kívánt mennyiséget a nyílak mozgatásával,

továbbá a „**Kosárba**” felíratra kattintva a Felhasználó kiválaszthatja a megrendelni kívánt termékeket és létrehozhatja a megrendelni kívánt termékek listáját (Kosár). A termék kosárba való helyezése nem jár kötelezően a termék megrendelésével. A Honlapon megadott árak magyar Forintban értendők és tartalmazzák az ÁFA-t.

A termék kosárba helyezését követően is lehetőség van a termék mennyiségének csökkentésére (-) vagy növelésére (+), illetve törlésére is a mennyiség nullára csökkentésével. A már kiválasztott és kosárban elhelyezett termékeket a Honlap jobb felső sarkában található narancssárga gombra/felíratra kattintva újra megtekintheti és elkezdheti megrendelésének feladását a „**Pénztár**” gombra kattintva. Itt újra lehetősége nyílik arra, hogy az egyes termékek darabszámát módosítsa vagy törölje a (+) (-) gombokra kattintva. Ezen a felületen a kosárban lévő termékek szállítási díjjal és Áfa-val terhelt végösszege (brutto összege) is megjelenik.

Felhasználó továbbá, ezen a felületen tudja megadni és érvényesíteni a birtokában lévő kupon kódot is.

Ha Felhasználó minden megvásárolni kívánt terméket a kosarába helyezett, akkor a „Pénztár” funkciót választva a rendszer kéri – amennyiben ezt még nem tette meg a vásárlás megkezdését megelőzően – hogy jelentkezzen be felhasználói fiókjába.

Amennyiben Felhasználó már regisztrált a Honlapon, akkor az email címének, illetve jelszavának megadásával, továbbá a „**Belépés**” gombra kattintva tud tovább lépni.

Ha még nem regisztrált Felhasználó, akkor lehetősége van a felugró ablakon a „Villám regisztráció” gombra kattintani és a kért adatokat kitöltve regisztrálni (lásd bővebben a 2.1 pontot). Az adatlap kitöltésével a Felhasználó kosarába rakott termékek nem tűnnek el és nem is törölődnek.

Ha a Felhasználó regisztráció nélkül szeretné folytatni a vásárlást, akkor a "Folytatom regisztráció nélkül" gombra kell kattintania.

Felhasználó mindkét esetben az email címének megadásával azonosítja magát.

2.2.3./2 Bejelentkezést vagy regisztrációt követően, a „Tovább a szállítási módhoz” funkció ismételt kiválasztásával a Felhasználó a "**Szállítási módok**" között tud válogatni. A „Tovább az adatok megadásához” gombra kattintva a Felhasználónak meg kell adnia a számlázási és szállítási adatokat. Alapesetben „**Szállítási cím egyezik a számlázási címmel**”

felirat előtt található jelölőnégyzetben egy pipa található, ami azt jelenti, hogy Felhasználó ugyanarra a címre kéri a szállítást, amit a számlázási adatnál feltüntetett. Ha a számlázási adatok azonban nem egyeznek meg a szállítás adataival, akkor a jelölőnégyzetből Felhasználónak (egy kattintással) ki kell vennie a pipát és egy, a számlázási adatoktól eltérő szállítási címet kell megadnia a lenyíló ablakban.

2.2.3./3 Ha Felhasználó minden adatot megadott, akkor a **„Tovább a fizetési módhoz”** felíratra kattintva kiválaszthatja, hogy megrendelésének végösszegét hogyan kívánja teljesíteni Szolgáltató felé. A Fizetési mód kiválasztása az **„Ezt választom”** gombra kattintással történik, ekkor a kiválasztott sor aktív színűre vált szürkéről.

2.2.3./4 A fizetési mód kiválasztása után már csak az összegző felületet kell Felhasználónak leellenőriznie, a **„Tovább az ellenőrzéshez”** felíratra kattintva. Az Ellenőrző felületen minden adat megjelenik, amit Felhasználó az előző pontban leírtak alapján megadott, illetve megtekintheti a kosárba rakott terméke(ke)t, annak (azoknak) árát, a szállítás költségét és a rendelés kiszállításának várható idejét. Felhasználó ezen a felületen megjegyzést is fűzhet rendeléséhez.

2.2.3/5 Felhasználó, ha rendelkezik SuperShop kártyával, akkor a kártyaszámának, a SuperShop adatbázisban szereplő nevének, valamint születési dátumának megadásával jogosulttá válik arra, hogy a SuperShop pontfolyószámláján lévő SuperShop pontokat beváltsa a Honlapon leadott megrendelés – szállítási költség nélküli - értékének kiegyenlítése céljából, illetve a Honlapon történő vásárlással SuperShop pontokat gyűjtsön. (Lásd bővebben 7. pontban.) Felhasználó a SuperShop pontfolyószámláján lévő pontokat a megrendelés – szállítási költség nélküli - értékének 100%-áig beválthatja; azaz jogosult a teljes – szállítási költség nélküli - megrendelési értéket akár kizárólag SuperShop pontokkal is kiegyenlíteni, ha erre a pontfolyószámlájának egyenlege fedezetet nyújt.

A Felhasználó az általa az adott vásárlás vonatkozásában elvégezni kívánt SuperShop ponttranzakcióról (pontgyűjtés- és/vagy beváltás) a megrendelés folyamata során nyilatkozni köteles. Az Összegző oldalon megjelenik, hogy a Felhasználó az adott megrendeléssel összesen hány SuperShop pont gyűjtésére válhat jogosulttá. A Felhasználó az adott vásárlásnak a SuperShop pont beváltásával kiegyenlített (rész)összege után nem jogosult SuperShop pont gyűjtésére.

2.2.3/6 Ha Felhasználó rendelésével kapcsolatban az összegző felületen mindent rendben talált, akkor a **„Rendben, rendelés leadása”** gombra kattintva tudja elküldeni rendelését véglegesen a Szolgáltatónak. A rendelés elküldését követően a **„Sikeres rendelés”** felirat jelenik meg a

Honlapon. A rendelés feladása tehát a „Rendelés leadása” gombra kattintással történik, ami a Felhasználó részére fizetési kötelezettséget keletkeztet. Ha Felhasználó rendelési adatain módosítani szeretne (fizetési mód, számlázási cím stb.), akkor a „**Vissza**” gombra kattintva mindezt megteheti.

Szolgáltató a **rendelés beérkezéséről** automatikus értesítést küld Felhasználónak e-mailen. A rendszer ezt követően kezdi meg a Felhasználó megrendelésének tényleges feldolgozását.

2.2.4 Szolgáltatót megilleti az a jog, hogy a regisztrált Felhasználók részére, bármikor, bármilyen mértékű kedvezményt nyújtson vagy akciót vezessen be, hirdessen meg a Honlapon, mely kedvezményeket a Felhasználók a megrendelés során igénybe vehetnek kedvezményes vásárlásra.

## 2.3 Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

2.3.1 A Felhasználó által elküldött megrendelés megérkezését, a hatályos magyar jogszabályoknak megfelelően, Szolgáltató köteles 48 órán belül visszaigazolni a Felhasználó részére. Szolgáltató tehát legkésőbb az ajánlat megérkezését követő 48 órán belül automatikus visszaigazoló e-mail – rendszerüzenet, amely a megrendelés rendszerbe történő beérkezését igazolja vissza - útján visszaigazolja Felhasználó részére, hogy megrendelését a rendszer rögzítette. Az automatikus visszaigazoló e-mail Felhasználóhoz történő megérkezésével érvényes szerződés nem jön létre a Felek között. A szerződés létrejöttéről, Felhasználó a 2.5 pontban kap bővebb tájékoztatást.

2.3.2 A visszaigazoló e-mail tartalmazza a Felhasználó által a megrendelés elküldése során megadott adatokat, a rendelési adatok, a megrendelt termék adatait, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit, a választott fizetési és szállítási módot, illetve amennyiben ilyenre sor került, a SuperShop ponttranzakcióval kapcsolatos információkat.

2.3.3 Amennyiben a visszaigazolás, az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg Felhasználóhoz, Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól és a továbbiakban nem köteles megvásárolni a terméket.

2.3.4 Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy a Szolgáltató által küldött visszaigazoló email nem érkezik meg a Felhasználóhoz. Ilyen esetben Felhasználó vegye fel a kapcsolatot Szolgáltatóval, hiszen a visszaigazolás kézbesítésének hiányát okozhatja a Felhasználó által rosszul megadott e-

mail cím, vagy a postafiókjához tartozó tárhely telítettsége is vagy akár rendszerhiba.

2.3.5 Felhasználó által elküldött megrendeléseket Szolgáltató munkanapokon 09:00 és 17:00 óra között dolgozza fel.

## **2.4 Adatbeviteli hibák javítása**

2.4.1 Felhasználónak a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására. (rosszul megadott mennyiség módosítása, termék törlése a kosárból, rendelési adatok módosítása (pl. szállítási cím)). Amennyiben Felhasználó a rendelését már elküldte és a Szolgáltató által küldött visszaigazoló emailben hibát vesz észre rendelésével kapcsolatban, köteles haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül felvenni Szolgáltatóval a kapcsolatot, annak érdekében, hogy ne kerüljön sor nem kívánt rendelés teljesítésére.

2.4.2. Felhasználó a megadott SuperShop kártya adatainak helyességét ellenőrizni tudja a Honlapon, belépett felhasználóként a Profiljában, valamint vásárláskor az Összesítő felületen. Ellenőrzéshez a Felhasználónak, miután megadta a SuperShop kártyaszámát, a SuperShop adatbázisban szereplő nevét és születési dátumát, az „Egyenleg lekérdezése” gombra kell kattintania. Ha ezen adatait helyesen – a SuperShop adatbázisban szereplő adatokkal egyezően – adta meg, akkor a rendszer megjeleníti a Felhasználó aktuális SuperShop pontegyenlegét. Amennyiben a Felhasználó hibás adatokat ad meg, úgy a SuperShop pontegyenleg nem jelenik meg, és ez esetben a Felhasználó ellenőrizni köteles a megadott adatok helyességét. Ha a Felhasználó ezen ellenőrzést, illetve egyenleg lekérdezést nem végzi el, és emiatt a SuperShop ponttranzakció nem valósul meg, azért sem a Szolgáltatót, sem a SuperShop Kft-t nem terheli felelősség. Amennyiben a Felhasználó az adatokat ellenőrzi, ugyanakkor az egyenleg lekérdezés az adatok egyezőségének hiánya miatt továbbra is sikertelen, azt a Felhasználó 1 munkanapon belül jelezni köteles a Szolgáltató, valamint a SuperShop Kft. felé. A megjelenített pontegyenleg adatok pusztán tájékoztató jellegűek, bármely vita esetén a pontegyenleg vonatkozásában a SuperShop nyilvántartása az irányadó.

## **2.5 A szerződés létrejötte**

2.5.1 A megrendelés 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 irányadóak. 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 a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit. Fogyasztó fogalma alatt a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztó fogalmat értjük.

2.5.2 Szolgáltató Felhasználó ajánlatát **külön elfogadó e-mail** útján fogadja el, melyben tájékoztatja Felhasználót a szerződés létrejöttéről, a fizetés módjáról, illetve a várható kiszállítás pontos idejéről. A szerződés az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail (külön elfogadó email) megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról (2.3.1. pont) szóló email 48 órán belüli megérkezésével.

2.5.3 Tekintettel a Honlapon kínált termékek egyedi jellegére a Szolgáltató fenntartja a jogot a Felhasználó ajánlatának, vagy egyes részeinek visszautasítására (pl. a megrendelt áru készlethiány miatt nem rendelhető és helyettesítő termék sem áll a rendelkezésre). Szolgáltató az ajánlat visszautasításáról a Felhasználót haladéktalanul e-mailben értesíti.

2.5.4 Szolgáltató fenntartja a jogot a szerződéstől történő elállásra, amennyiben a Felhasználó a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül nem fizeti meg Szolgáltató részére megrendelésének teljes vételárát (átutalásos fizetés esetén).

A Felhasználó és a Szolgáltató között létrejövő szerződés tartalmát

(i) a Felhasználó és a Szolgáltató között a vásárlási folyamat - visszaigazolásban szereplő - során létrejövő egyedi feltételek

és

(ii) a jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”)

együttesen határozzák meg.

## 2.6 Rendelés lemondása

2.6.1 Ha a Felhasználónak utóbb mégsem felel meg a már megrendelt termék, lehetősége van a megrendelést lemondani, a megrendeléstől számított 1 napon belül a [raktar@primanet.hu](mailto:raktar@primanet.hu) e-mail címre küldött üzenettel. A Felhasználónak az e-mailben a következőket kell feltüntetnie: "A ...-sorszámú megrendelésemet lemondom".

## **2.7 A szerződés iktatása**

2.7.1 A Honlapon keresztül leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így a Felhasználó és a Szolgáltató közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Szolgáltató nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető. Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

2.7.2 Szerződést a Honlapon kizárólag magyar nyelven lehet kötni.

## **3) Fizetés**

**3.1 Fizetés utánvétellel:** Felhasználó a Honlapon megrendelt termék vételárát és a szállítás költségét közvetlenül a futárnak teljesíti készpénzben. Utánvételes fizetésre kizárólag abban az esetben van lehetőség, ha Felhasználó rendelésének végösszege nem haladja meg a bruttó 200.000 Ft.-ot.

### **3.2 Bankkártyával:**

A Felhasználó a Honlapon történő vásárlás során a SimplePay fizetési módot is választhatja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF), valamint a SimplePay Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a [www.simplepay.hu/vasarlo-aff](http://www.simplepay.hu/vasarlo-aff) honlapon elérhető általános szerződési feltételekben leírt módon. A megrendelés végösszegének azonnali kifizetése a SimplePay bankkártyás rendszerén keresztül történik. A rendszer biztonságos csatornát használ és automatikus. A tranzakció lebonyolítása érdekében Szolgáltató rendszere automatikusan átirányítja felhasználót a SimplePay oldalára, ahol egyszerűen, a kért adatok megadásával kiegyenlítheti megrendelésnek végösszegét.

Online fizetés során a rendelés esetén kért adatok megadását követően a Honlap fizetést előkészítő oldaláról a SimplePay biztonságos fizetőoldalára kerül át a Felhasználó, ahol a fizetéshez szükséges kártya adatokat szükséges megadni. A SimplePay fizetőoldal adattartalmáról a Szolgáltató nem szerez tudomást, mivel az tőle független és védett internetes oldal.

A tranzakció eredményéről a fizetést követően a Honlapon kap tájékoztatást. A kártyás fizetéshez a Felhasználó internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. A megrendelés végösszegeként kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül a Felhasználó folyószámláján.

**3.3 Előre utalás bankszámlára:** Felhasználó a megrendelt termékek vételárát és a kiszállítás költségét, a termék kiszállítását, illetve átvételét megelőzően fizeti meg a Szolgáltató OTP Banknál vezetett 11794008-20517144-00000000 számú bankszámlára banki átutalás útján. Előre utalás esetén a megjegyzés rovatban a megrendelés számot minden esetben szükséges feltüntetni. Előre utalás esetén a Szolgáltató a megrendelés feldolgozását az átutalás jóváírását követően kezdi meg, így az előzetesen megadott szállítási határidő megnővekedhet.

Az előre utaláshoz szükséges minden információ a megrendelés visszaigazolása tárgyú emailben feltüntetésre kerül.

**3.4 Cofidis áruhitel:** <https://www.primanet.hu/cikkek/aruhitel>

**3.5** Amennyiben a Felhasználó rendelésének értéke a 200.000 Ft-ot meghaladja, a megrendelés végösszege kizárólag előre utalással teljesíthető. Szolgáltató az átutalt összeg beérkezését követően azonnal intézkedik a termék kiszállításáról.

**3.6 Számla.** Szolgáltató legkésőbb a megrendelt termékek Felhasználó által történt átvételekor a kifizetés igazolására számlát ad a Felhasználó részére. A Szolgáltató egy rendelésen belül számlát bontani nem tud! Ha a Felhasználó egyes tételekről külön számlát szeretne kérni, abban az esetben az ilyen termékeket külön kell megrendelnie.

### **3.7 Vásárlás külföldről**

**3.7.1** A külföldről érkező megrendelést Szolgáltató elfogadja, azonban csak Magyarország területén belülről áll módjában teljesíteni a kiszállítást.

## **4) TERMÉK ÁTVÉTELE**

**4.1 Személyes átvétel.** Szolgáltató nem rendelkezik üzlethelyiséggel, ezért a megrendelés személyes átvételére nem tud lehetőséget biztosítani.

## **5) SZÁLLÍTÁS**

### **5.1 Szállítás módja**

**5.1.1** Szolgáltató a vele szerződéses kapcsolatban álló MPL, és a Kova Trans futárszolgálatok igénybevételevel juttatja el a terméket a Felhasználóhoz.

### 5.1.2

Az MPL elérhetőségei:

Telefonszám: +3617678282

E-mail: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)

Honlap: <http://posta.hu/ugyfelszolgalat>

Csomag

nyomonkövetés: <http://posta.hu/ugyfelszolgalat/nyomkovetes>

A KOVA Trans elérhetőségei:

E-mail: [megrendeles@kovatrans.hu](mailto:megrendeles@kovatrans.hu)

Honlap: <http://kovatrans.hu/>

5.1.3 A csomagok kézbesítése munkanapokon 8-17 óra közötti időszakban történik. Ha Felhasználó ebben az időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű munkahelyi címet megadni, feltéve, hogy a termék jellege ezt engedi (például szerszámok). A futárszolgálat kétszeri kézbesítést kísérel meg. Az első sikertelen kézbesítés esetén a futár egy értesítőt hagy a Felhasználónak, melyen feltünteti az elérhetőségeit. Felhasználó ezen elérhetőségek valamelyikén közvetlenül felveheti a futárral a kapcsolatot egy újabb kiszállítási időpont egyeztetése érdekében. Az MPL a kézbesítés előtti napon, vagy a kézbesítés reggelén SMS értesítést küld.

5.1.4 Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt gondosan megvizsgálni, és a csomagoláson észlelt sérülés esetén kérni jegyzőkönyv felvételét továbbá a termék visszaszállítását a futártól. Sérülés esetén Felhasználó ne vegye át a terméket.

5.1.5 Ha láthatóan sérült a csomagolás és egyértelműen megállapítható, hogy a szállítás során keletkezett a sérülés, a csomag visszaszállítását a Szolgáltató díjtanul végzi.

5.1.6. A futár nem a Szolgáltató alkalmazottja, tehát a csomag tartalmához nem férhet hozzá, lezárt dobozt, vagy borítékot ad át, továbbá nem jogosult a csomag tartalmára vonatkozó semmilyen minőségi és mennyiségi panasz kezelésére. A futár kizárólag arra jogosult, hogy a csomagot átadja a Felhasználó részére és a csomag – külső - sérülése esetén azt visszaszállítsa a Szolgáltatónak. Azonban, ha Felhasználónak a futár távozása és a csomag felbontása után a csomagban lévő termékkel kapcsolatban bármilyen mennyiségi vagy minőségi problémája adódik, akkor a Szolgáltató készséggel segít, azonban a futár ilyen esetben nem jogosult eljárni.

A Felhasználó az átvételt követően azonnal köteles a csomagot ellenőrizni. Ha a Felhasználó a megvásárolt áru csomagolásán belüli, szállításkor keletkezett mennyiségi vagy minőségi hibáját észleli, köteles azt nyomban a Szolgáltatónak jelezni.

## 5.2 Szállítási határidő

5.2.1 A Honlapon elérhető termékek szállítási határideje minden termék mellett feltüntetésre kerül. Általánosságban a szállítás határideje 2-15 nap között változik, mely függ a termék méretétől, értékétől, illetve attól, hogy a szállítást Magyarország mely területére kéri a Felhasználó. A szállítási határidő a szállítási módtól függ, melyet a kosárban és a fizetési folyamatban az összegzés oldalon, a rendelés leadása előtt látható.

5.2.2 A munkanapokon 12:00 óráig leadott rendeléseket Szolgáltató a megrendelés napján dolgozza fel, míg a 12:00 óra után leadott megrendeléseket Szolgáltató a következő munkanapon dolgozza fel.

5.2.3 A csomag futárszolgálatnak történő átadása időpontjáról Szolgáltató e-mailben értesíti Felhasználót. A csomag kiszállítására az értesítést követő napon kerül sor, a Felhasználó által megadott címre. Amennyiben az e-mail értesítést követően a szállítási idő bármely okból nem tartható be, a Szolgáltató telefonon keresztül felveszi a Felhasználóval a kapcsolatot a szállítás időpontjával kapcsolatban.

5.2.4 Szolgáltató postafiókcímre nem teljesít kiszállítást.

## 5.3 Szállítás költsége

- A szállítási költségekről bővebben [ITT](#) tájékozódhat.

5.3.1 Minden termék szállítási díja szerepel a termékoldalon. Ha a rendelés tartalmaz nagyméretű terméket, a szállítási díj a nagyméretű termék szállítási díja. A szállítási díj számítás nyomon követhető a fizetési folyamatban, annak összege szerepel az összesítő oldalon, így ellenőrizhető a rendelés leadása előtt.

5.3.2 A szállítás költségét az [ÁSZF](#), a kosár összesített összege, és a számla is tartalmazza. A szállítási költség SuperShop ponttal nem egyenlíthető ki, illetve a szállítási költség összege után SuperShop pont nem gyűjthető.

5.3.3 A Nagyméretű csomag kiszállítása tartalmazza (a szolgáltatás részeként) a termékek Felhasználó által kijelölt helyre (akár az emeletre)

történő szállítását, továbbá a csomagolóanyagok, valamint a használt készülékek elszállítását is. Nem tartalmazza a termékek helyszínen történő összeszerelésének, bekötésének stb. költségét! Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani a használt készülék elszállítását, ha azt a Fogyasztó a kiszállítás megkezdése előtt jelzi.

## 6) Elállási jog

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „**Fogyasztó**”).

6.1 Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet alapján

- a) a terméknek,
- b) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
- c) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- d) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

6.1.1 Fogyasztót megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

6.1.2 Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Ebből a célból Fogyasztó felhasználhatja **az alábbi linken keresztül elérhető** elállási nyilatkozat – mintát is.

6.1.3 Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt (14 nap) elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

6.1.4 A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 6. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

6.1.5 Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

6.1.6 Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

6.1.7 Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail, illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

6.1.8 Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

6.1.9 A termék visszaküldése esetén – ha terméket Felhasználó nem az eredeti csomagolásban küldi vissza – köteles azt gondosan becsomagolni, nehogy megsérüljön.

**6.1.10 A csomag Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően videokamerával rögzítésre kerül a csomag kibontása, valamint a visszaküldött termék megvizsgálása. Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség. (például, hogy a visszaküldött termék sérült, vagy hiányos volt-e).**

**6.1.11 A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli kivéve, ha a Szolgáltató vállalta e költségek viselését.** Abban az esetben, ha Szolgáltató a szerződés szerinti termék helyett, helyettesítő termékkel teljesít, úgy elállás esetén a termék visszaszolgáltatásának költségeit a Szolgáltató viseli. Abban az esetben, ha Felhasználó a szerződéstől eláll és a megrendelt termék kicserélését kéri egy másik termékre, akkor a termék visszaszolgáltatásának költségeit a Felhasználó viseli. Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

6.1.12 Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

6.1.13 A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

6.1.14 Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

**6.2 Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog** olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak.

## **7) SuperShop kártya használata**

Szolgáltató Partnerként csatlakozott a SuperShop Törzsvásárlói Programhoz (Üzemeltető: SuperShop Kft., Székhely: 1095 Budapest, Mester u. 30-32., Páva ház 5. emelet; Cégjegyzékszám: 01-09-674945  
Ügyfélszolgálat címe: 1476 Budapest, Pf. 249., E-mail cím: [ugyfelszolgalat@supershop.hu](mailto:ugyfelszolgalat@supershop.hu)) (a továbbiakban SuperShop), melynek keretében a Szolgáltató lehetőséget biztosít a Felhasználónak arra, hogy a Honlapon történő vásárlás során

1. a megvásárolt termékek után SuperShop pontokat gyűjtsön, amelyeket a rendszer a fizetést, illetve a csomag átvételét követő 1-2 munkanapon belül jóváír a Felhasználó SuperShop pontfolyószámláján, illetőleg

2. a vásárlás – szállítási költség nélküli - ellenértékének kiegyenlítése érdekében SuperShop pontokat váltson be.

Felhasználó a SuperShop kártyáját a Honlapon a megrendelés elküldését megelőzően, az összegző felületen tudja használni (azaz, az adott vásárlással összefüggésben SuperShop ponttranzakciót itt kezdeményezhet). Az összegző felület alján a Felhasználónak meg kell adnia a SuperShop kártya számát, a SuperShop adatbázisban szereplő teljes nevét, illetve születési dátumát. Ha az adatokat a Felhasználó megadta, akkor lehetősége van arra, hogy ezeket az adatokat a profiljába elmentse, az **„Adatkezelési hozzájárulás: kártyaadatok mentése és továbbítása”** felíratra kattintva. Az adatkezelési hozzájárulással Felhasználó hozzájárul, hogy a Prímaenergia Zrt. az itt megadott adatait az Adatkezelési Nyilatkozatban és a jelen ÁSZF-ben rögzítettek szerint kezelje és eltárolja, azokat megjelenítse a profiljában és a SuperShop Kft. részére – a SuperShop Program Részvételi Feltételei szerinti adatkezelés céljából – továbbítsa. Az adatok elmentése nem jelenti, hogy a SuperShop ponttranzakció automatikusan megtörténik; a pontok jóváírásához szükséges, hogy a Felhasználó a „Kérem az X pont jóváírását a kártyámon” felirat előtt található jelölőnégyzetet is bejelölje, illetve hogy a 7.2. pontban foglalt feltételek teljesüljenek.

Ha a Felhasználó nem jelöli be a „Adatkezelési hozzájárulás: kártyaadatok mentése és továbbítása” felirat előtt található jelölőnégyzetet, a megrendelés alapján az adásvétel ugyan érvényesen létrejön a Felhasználó és a Szolgáltató között, azonban a SuperShop ponttranzakció nem valósul meg.

7.1. SuperShop pontfolyószámlán lévő pontok beváltása a Honlapon keresztül:

A beváltani kívánt pontok mértékét a Felhasználó pontosan meg tudja adni a megrendelés végleges elküldését megelőzően, az összegző felületen. Ehhez csak annyit kell tennie, hogy az **„Ennyi pontot beváltok”** felirat mellett megtalálható sávban pontosan megadja, hogy mennyi SuperShop pontot kíván beváltani a vásárlása során. Felhasználó a SuperShop kártyáján lévő pontokat a megrendelés, vagyis a termék(ek) tényleges értékének (szállítási költség nélküli érték) akár 100%-áig válthatja be.

A SuperShop kártyán lévő pontok azonban nem használhatók fel a házhozszállítási díj kifizetésére, kizárólag a termék ellenértéke kerülhet SuperShop pontok beváltásával kiegyenlítésre.

7.2. SuperShop pontok jóváírása a SuperShop pontfolyószámlán:

A Felhasználó minden teljes 100 Ft vásárlási érték után jogosult 1 SuperShop pont gyűjtésére. A SuperShop pontok meghatározása termékszíntén történik, nem pedig a kerekítéseket is tartalmazó vásárlási

végösszeg alapján.

Az egyes termékek esetében gyűjthető SuperShop pontok minden esetben a termékoldalon jól láthatóan és egyértelműen feltüntetésre kerülnek.

A Honlapon történő vásárlások után a pontok jóváírására csak az alábbi feltételek megléte esetén kerül sor:

i. a Felhasználó a „**Kérem az X pont jóváírását a kártyámon**” felirat előtt található jelölőnégyzetet bejelölte,

ii. A vásárlás során kért jóváírható pontok a megrendelés elküldését követően ideiglenes jóváírásra kerülnek a Felhasználó SuperShop pontfolyószámláján, tekintettel arra, hogy online megrendelés esetén a vásárlás, fizetés, a termék átvétele stb. térben és időben nem egyszerre történik. Az ideiglenesen jóváírt pontok a SuperShop pontfolyószámlán, a megrendelés elküldését követően zárolásra kerülnek, ami azt jelenti, hogy a Felhasználó az ideiglenesen jóváírt és egyben zárolt pontokat mindaddig nem tudja felhasználni a további vásárlásai során, amíg a zárolás feloldásra nem kerül. A zárolás feloldására abban az esetben kerül sor, ha a Felhasználó a megrendelésének értékét kifizette, illetve megrendelését átvette. Az átvételt követően 1-2 munkanapon belül kerülnek a zárolt pontok feloldásra és jóváírásra.

iii. Megrendelésének értékét kifizette,

iv. a megrendelt terméke(ke)t átvette,

v. Hozzájárult az adatainak a továbbításához a SuperShop részére, valamint azok összevetéséhez a SuperShop adatbázis adataival, és ezen adatai egyeznek a SuperShop adatbázisban szereplő adatokkal.

vi. Supershop pontok jóváírása gáztöltet vásárlás esetén. Felhasználó részére SuperShop pontokat írunk jóvá gáztöltet vásárlása esetén, amennyiben teljesíti az alábbi feltételeket:

- Felhasználónak a [primanet.hu](http://primanet.hu) online szakáruházban regisztrációval kell rendelkeznie és a Profil oldalon a SuperShop kártyaadatoknak kitöltve kell lenniük.

- Felhasználónak be kell jelentkeznie a PrimaNet online szakáruházba.

- Felhasználó a bejelentkezés után a „gázpalackok – patronok” főkategória „Prímaenergia termékek” alkategóriájában található termékek közül kiválasztja a számára megfelelőt. Adott termékre kattintva látszik a gáztöltet ára és az érte kapható SuperShop pont.

- A „Gázrendelés” gombra kattintva a bejelentkezett Felhasználó átkerül a Primaenergia Zrt. gázrendelés oldalára: <https://www.primaenergia.hu/gazrendeles/?source=primanet>

- A Gázrendelés oldalon ki kell választani a kívánt palackot. Az adatok megadását követően a Prímagázfutár felveszi a kapcsolatot és kiszállítja a palacko(ka)t. A tényleges vásárlás után 2 munkanapon belül jóváírjuk a gáztöltet vásárlás után járó SuperShop pontokat. Gázrendeléshez nincs lehetőség SuperShop pontot beváltani, csak pont jóváírás lehetséges.

Ha a Felhasználó az adatainak a SuperShop felé történő továbbításához és Szolgáltató általi kezeléséhez, illetve tárolásához nem járul hozzá, akkor a megrendelés alapján az adásvétel ugyan érvényesen létrejön a Felhasználó és a Szolgáltató között, azonban a SuperShop ponttranzakció nem valósul meg.

A fenti feltételek teljesülése esetén a Szolgáltató 1-2 munkanapon belül e-mailben értesíti a SuperShop-ot, hogy az ideiglenes pontok zárolása megszüntethető. Ez esetben a SuperShop az értesítéstől számított legrövidebb időn belül, de maximum 1 munkanapon belül feloldja a zárolást a Felhasználó SuperShop pontfolyószámláján, melyek a feloldást követően felhasználhatóvá válnak.

A Felhasználó az adott vásárlásnak a SuperShop pont beváltásával kiegyenlített (rész)összege után nem jogosult SuperShop pont gyűjtésére.

A SuperShop kártya használatára, elvesztésére, cseréjére, illetve a SuperShop kártyának a Honlapon kívüli felhasználására a SuperShop Program Részvételi Feltételei irányadók, melynek rendelkezéseit a Felhasználó a SuperShop kártya igénylésekor magára nézve kötelező érvényűnek fogadott el. A Részvételi Feltételek a [www.supershop.hu](http://www.supershop.hu) oldalon érhető el.

További információkat talál az ÁSZF 2.2.3/5. valamint a 2.4.2. pontjaiban

## **8) Hibás teljesítés, szavatosság**

A tájékoztatóban megadott jogaival Felhasználó akkor élhet, ha a Szolgáltató hibásan teljesített a Felhasználó felé.

Hibás teljesítésről akkor beszélünk, ha a Szolgáltató szolgáltatása (a Termék) nem felel meg a Szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Fontos, hogy a Szolgáltató nem teljesített hibásan, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte vagy ismernie kellett (pl. minőségsükkent leértékelt Termék esetén).

Az alábbiak teljesülése esetén minősül szerződésszerűnek a Szolgáltató szolgáltatása (a Termék vagy egyéb kapcsolódó szolgáltatások):

- a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel;
- b) alkalmasnak kell lennie a Felhasználó által meghatározott bármely célra, amelyet a Felhasználó legkésőbb a szerződés megkötésekor a Szolgáltató tudomására hozott, és amelyet a vállalkozás elfogadott;
- c) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval - ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást -; és
- d) biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

További feltétele a szerződésszerű teljesítésnek az, hogy a termék vagy a Szolgáltató egyéb szolgáltatása:

- a.) alkalmas legyen azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;
- b.) rendelkezzen a Felhasználó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel - különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve Szolgáltató, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános - különösen hirdetésben vagy címkén tett - kijelentését;
- c.) rendelkeznie kell a Felhasználó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal - ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást -; és
- d.) meg kell felelnie Szolgáltató által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

A Szolgáltató szolgáltatásának nem kell megfelelnie a (b) pontban említett nyilvános kijelentésnek, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy

- a) a nyilvános kijelentést nem ismerte, és azt nem is kellett ismernie;
- b) a nyilvános kijelentést a szerződéskötés időpontjáig már megfelelő módon helyesbítették; vagy
- c) a nyilvános kijelentés a Felhasználó szerződéskötési elhatározását nem befolyásolhatta.

### **8.1. Hibás teljesítés áru adásvételi szerződés esetén**

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a Termék hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

- a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a Szolgáltató végezte el, vagy a Szolgáltató felelősségvállalása mellett végezték el; vagy
- b) az üzembe helyezést a Felhasználónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a Szolgáltató által - illetve digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által - rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut (terméket) a Szolgáltató helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a Szolgáltató felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a Szolgáltató által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

Nem állapítható meg hibás teljesítés, ha a szerződés megkötésekor a Felhasználó külön tájékoztatást kapott arról, hogy az áru valamely konkrét tulajdonsága eltér a jelen ÁSZF-ben leírt követelményektől, és az adásvételi szerződés megkötésekor a Felhasználó ezt az eltérést külön, kifejezetten elfogadta.

Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Nem minősül hibás teljesítésnek az, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy ismernie kellett.

Fogyasztói szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül a Felhasználó által felismert hiba

már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Az első egy évben tehát a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a Felhasználónak eladott dolog a teljesítés időpontjában megfelelt a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Egy éven túl azonban már a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a termék hibás volt.

## **8.2 Kellékszavatosság**

8.2.1 Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI.30) Korm. rendelet szabályai szerint.

8.2.2. Fogyasztói szerződés esetén Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

8.2.2 Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

8.2.3 a) Kellékszavatosság keretében érvényesíthető igények

Felhasználó – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, végső esetben a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Fogyasztónak minősülő Felhasználó a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíttathatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki.

8.2.4 Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

8.2.5 Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után késedelem nélkül közölni. Fogyasztói szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

8.2.6 Felhasználó közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

8.2.7 A szerződés teljesítésétől számított egy éven – vállalkozás esetén hat hónap - belül a Felhasználó kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Felhasználónak felróható okból keletkezett, nem köteles Felhasználó által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított egy év – vállalkozás esetén hat hónap - eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

8.2.8 Ha Felhasználó a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

### **Kellékszavatossági szabályok áru adásvételére irányuló fogyasztói szerződés esetén**

A Szolgáltató megtagadhatja a termék szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Szolgáltatónak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A Fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a) a Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a lent meghatározott feltételeket, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy

d) a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a Fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A Fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Fogyasztó közölte a hibát a Szolgáltatóval.

A Fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania.

Feltételek:

A Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítani a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet a termék jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő termék eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított termék üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

A Fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott terméknek csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei

fennállnak, a Fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás termék tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb termék vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő termékeket tartsa meg.

Ha a Fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy - a fenti bekezdés szerint - az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

- a) a Fogyasztónak a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Vállalkozásnak az érintett árut; és
- b) a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

### **8.3 Termékszavatosság**

8.3.1. A termék (ingó dolog) hibája esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó – választása szerint – a 8.2. pontban meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

8.3.2 Felhasználót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

8.3.3 Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti, azaz pénzbeli orvoslásra, árleszállításra és elállásra nincs mód, hiszen a gyártó és a Fogyasztó között nem jött létre szerződéses jogviszony, hiányzik a szerződés. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

8.3.4 Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

8.3.5 Termékszavatossági igényét Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Felhasználó a hiba felfedezése után

késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.

8.3.6 Felhasználó termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Szolgáltató) szemben gyakorolhatja.

8.3.7 A gyártó, forgalmazó (Szolgáltató) 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.

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

## **9) Jótállás**

9.1 Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásával kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

9.2 A kötelező jótállási kötelezettség a terméket vállalkozás nevében vásárlók számára nem áll fenn az alábbi jogszabályi feltételek miatt:

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Polgári Törvénykönyv szerinti Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, a rendelet 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre jótállási kötelezettség terjed ki. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1.§ 3. pontja alapján Fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

9.3 A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a

A jótállás időtartama:

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

melynek kezdő időpontja a termék Fogyasztónak minősülő Felhasználónak (a továbbiakban: Fogyasztó) történő átadásának a napja vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Nem számít bele a jótállási időbe a javítási időnek az a része, amely alatt Fogyasztó a Terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni.

A jótállási idő a Terméknek vagy a Termék részének kicserélése (javítása) esetén a kicserélt (javított) Termékre (termékrésze), valamint a javítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

9.4 Szolgáltató ugyan értékesít az előző pontban meghatározott Korm.rendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkeket, azonban bizonyos termékek vonatkozásában a kötelező jótállási időn túl, további (önként vállalt) jótállási időt vállal. Az önként vállalt jótállás azonban bizonyos feltételekhez kötött, mely feltételek minden esetben feltüntetésre kerültek a kérdéses termék mellett.

9.5 Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

## 9.6 Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Fogyasztó

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény 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 Fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

9.7 A Fogyasztó a választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

9.8 A Szolgáltató kétség esetén szakértő bevonásával megvizsgáltatja a terméket. A vizsgálat célja annak bizonyítása, hogy kinek a felróható magatartásának következménye a termék hibás volta. Amennyiben bebizonyosodik, hogy a hiba oka a nem rendeltetésszerű használat következménye, Szolgáltató nem köteles a jótállási igény teljesítésére.

9.9 Ha a Fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

9.10 Ha a jótállási időtartam alatt

- a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

- Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a Fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a Fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani vagy mással javíttatni, a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni.

- Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

Amennyiben a fogyasztási cikk a negyedik alkalommal hibásodik meg, Fogyasztó jogosult a Szolgáltató felé kijavítási igénnyel fordulni, vagy a vételár arányos leszállítását kérni a Szolgáltatótól, vagy a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani. Amennyiben Fogyasztó ezen jogaival nem él, vagy erről nem nyilatkozott, a Szolgáltatónak a fogyasztási cikket 8 napon belül ki kell cserélnie, ha erre nincs lehetőség, a számlán, vagy nyugtán szereplő eladási árat 8 napon belül vissza kell térítenie Fogyasztónak.

9.12 Ha a kijavításra a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

9.13 A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

9.14 A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

9.15 A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

9.16 A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a Szolgáltató gondoskodik.

9.17 A jótállás nem érinti a Fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

9.18 Fogyasztói jogvita esetén a Fogyasztó békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

9.19 A jótállási igény a jótállási jeggyel és az azon megjelölt szervizben közvetlenül (is) érvényesíthető. Jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a Fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

## **9.20 Jótállási és szavatossági igények érvényesítése**

A Szolgáltató köteles a Fogyasztó által nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolatát késedelem nélkül, igazolható módon a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

A Fogyasztót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül Fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a 8.2. és a 8.3. pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A jótállás nem érinti a Fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, a Felhasználó Békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a 10.4.3. pontban feltüntetettek alapján.

Jótállási vagy szavatossági igényeit az alábbi címen jelentheti be, érvényesítheti:

**Levelezési cím: Primaenergia Zrt., 1117 Budapest, Alíz utca 3.**

**Levelezési cím, vagy személyesen: 3200 Gyöngyös Kassai u. 29**

**Telefonszám: +36-1/209-9936**

**E-mail: [info@primanet.hu](mailto:info@primanet.hu)**

## **10) Jogérvényesítési lehetőségek**

### **10.1 Panaszügyintézés helye**

Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

**Levelezési cím: Primaenergia Zrt.,**

**Cím: 1117 Budapest, Alíz utca 3.**

**Telefonszám: +36-1/209-9936**

**E-mail: [info@primanet.hu](mailto:info@primanet.hu)**

**Felhasználó** panaszát szóban és írásban is megteheti.

### **10.2 Panaszügyintézés módja**

Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan, vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig megőriz, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.

Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadja, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

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

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.

### **10.3 Panaszügyintézés ideje**

Szolgáltató Felhasználó által előterjesztett kifogásokat a 10.1. pontban megadott közvetlen elérhetőségeken hétköznapiokon 8:30-16:30 óra között fogadja.

### **10.4 Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben a Szolgáltató és Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Felhasználó, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a testület eljárását, illetve fordulhat Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is, továbbá a következő jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- Békéltető testületi eljárás
- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Vitarendezési eljárás az EU online vitarendezési platformján keresztül
- Bírósági eljárás kezdeményezése

#### **10.4.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál**

Ha Felhasználó fogyasztói jogainak megsértését észleli, panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a Szolgáltató piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. Felhasználó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

#### 10.4.2. Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> \_

Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a Fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a Fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a békéltető testület részére a platformon keresztül. Így a Fogyasztók a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat.

Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki a jogszabály. A kormányhivatalok elérhetősége: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

#### 10.4.3. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

Békéltető testületek

elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> \_

Amennyiben a Szolgáltató a fogyasztónak minősülő Felhasználó panaszát elutasítja, úgy a Felhasználó jogosult az alábbiakban felsorolt békéltető testületekhez bármelyikéhez fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Felhasználó a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Szolgáltató nem tett a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

A békéltető testület egyezséget próbál meg létrehozni a fogyasztó és a Szolgáltató között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben. Fontos, hogy a Fogyasztó csak szerződésének teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltüntetés, stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

**Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:**

Amennyiben valamelyik elérhetőségi adat megváltozott, az alábbi linken tudja a legfrissebb elérhetőségi adatokat megtekinteni:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

**Budapesti Békéltető Testület**

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Budapest

Elérhetőség:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefonszám: 06-1-488-2131

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [bekeltet.bkik.hu](http://bekeltet.bkik.hu)

**Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Pécs

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Elérhetőség:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlap: [baranyabekeltetes.hu](http://baranyabekeltetes.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Miskolc

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-090

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Honlap: [bekeltetes.borsodmegye.hu](http://bekeltetes.borsodmegye.hu)

**Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Szeged

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: [bekelteto.testulet@cskik.hu](mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu)

Honlap: [bekeltetes-csongrad.hu](http://bekeltetes-csongrad.hu)

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Székesfehérvár

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Elérhetőség:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

Honlap: [bekeltetesgyor.hu](http://bekeltetesgyor.hu)

**Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Honlap: [hmbekeltetes.hu](http://hmbekeltetes.hu)

**Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Pest Vármegye

Elérhetőség:

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap: [panaszrendezes.hu](http://panaszrendezes.hu)

### Bírósági eljárás kezdeményezése

Amennyiben a Felhasználó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell minden olyan okiratot, annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Felhasználó.

A keresetlevélben 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.

### 11) AZ Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

Szolgáltató jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Felhasználók Honlapon történő előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani. A tájékoztatást Szolgáltató a módosított **ÁSZF** hatálybalépését megelőző kellő időben Honlapján közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Honlap első használata alkalmával válnak hatályossá a

Felhasználóval szemben, az ezt követő megrendelésekre kell alkalmazni, a módosítás nem rendelkezik visszamenő hatállyal.

## **12) Tulajdonjog fenttartása**

A megrendelés végösszegének teljes kiegyenlítéséig a termék a Primaenergia Zrt. tulajdonát képezi.

## **13) Egyéb rendelkezések**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Honlapon, előzetes figyelmeztetés nélkül.

A Szolgáltató továbbá fenntartja a jogot, hogy a Honlapot más domain név alá helyezze át.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje:  
2024.02.16. 15:10

Jelen Általános Szerződési Feltételek letölthető változata az oldal alján, a Kapcsolódó fájlok részben érhető el.