

# Általános szerződési feltételek

## Általános információk

Megrendelése elküldésével Ön (a továbbiakban: Vevő) a NaturGold Organic Kft. (a továbbiakban (NG) vásárlója lesz, ezért kérjük, hogy megrendelése véglegesítése előtt gondosan tanulmányozza át az alábbi tudnivalókat, mert a megrendelése véglegesítésével Ön elfogadja a jelen ÁSZF tartalmát.

### A NaturGold Organic Kft. adatai

Székhely: 3534 Miskolc, Nyár utca 38.  
Levelezési cím: 3531 Miskolc, Kiss Ernő utca 15/2.  
Adóigazgatási szám: 25437016-1-05  
Céggjegyzékszám: 05 09 028458  
Nyilvántartásba bejegyző hatóság: Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata  
Csomagküldő kereskedelmi tevékenység TEÁOR száma: 4791  
Képviselő neve: Simon András  
Telefonszám / Viber: 06 30 3038521  
E-mail: iroda@naturgold.hu

### Tárhelyszolgáltató adatai

Cégnév: Unas Online Kft.  
Székhely cím: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.  
E-mail: unas@unas.hu  
Telefon: 06 99 200200

A **NaturGold Organic Kft. webáruházában** / [www.naturgoldhungaria.hu](http://www.naturgoldhungaria.hu) / (a továbbiakban: **Webáruház**) való vásárlása esetén a termékek eladója az NaturGold Organic Kft.

A Webáruházban minden olyan cselekvőképese személy vásárolhat, aki elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeket és azt magára nézve kötelezőnek tekinti.

## Fogalmak

### Felek: Eladó (NG) és Vevő együttesen

**Fogyasztó:** a szakmája, Önálló foglalkozás vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

**Fogyasztói szerződés:** olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül

**Webáruház:** <http://www.naturgoldhungaria.hu> weboldal, amely távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek minősül

**Szerződés:** NG és Vevő között a Webáruház és elektronikus levelezés igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés  
Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékekben közétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz

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

**Termék:** A Webáruház kínálatában szereplő, a Webáruházban forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a Szerződés tárgyát képezi

**Vállalkozás:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy

**Vevő/Ön:** a Webáruházon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy

**Jótállás:** A fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződések esetében (továbbiakban: fogyasztói szerződés) a Polgári Törvénykönyv szerinti,

- a) a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint
- b) a jogszabályon alapuló kötelező jótállás

## Az ÁSZF hatálya, elfogadása és megváltoztatása

A felek között létrejövő szerződés tartalmát – vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF), valamint a Webáruházban található további tájékoztatások határozzák meg. Ennek megfelelően tartalmazza az ÁSZF az Önt és bennünket illető jogokat és kötelezettségeket, a szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a szállítási és fizetési feltételeket, a felelősségi szabályokat, valamint az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

Ön a megrendelése véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezését. A webáruházunkon keresztül történő vásárlással Ön elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezését, és az ÁSZF maradéktalanul az Ön és az NG között létrejövő szerződés részét képezi.

A jelen ÁSZF rendelkezéseit az NG a vonatkozó jogszabályok keretei között jogosult megváltoztatni. Az ÁSZF esetleges módosítása a honlapon történő megjelenéstől érvényes. Az esetleges változtatások a már addig létrejött szerződéseket (visszaigazolt megrendeléseket) nem érintik.

## A szerződés nyelve és formája

A megrendelés elküldésével majd annak feldolgozásával és visszaigazolásával szerződés jön létre az NG és a Vevő között. A Webáruház használatának segítségével létrejövő szerződés nyelve magyar, az ily módon kötött szerződések nem minősülnek írásban foglalt szerződéseknek, és azokat nem iktatjuk.

## Árak és eljárás hibás ár esetén

Az árak forintban értendők. Az árucikkek mellett feltüntetett árak az árucikkek bruttó vételárai, mely 1 db termékre vonatkoznak.

Az árak tájékoztató jellegűek, az árváltozást jogát fenntartjuk.

Bár az NG gondosan ellenőrzi a Webáruházban lévő termékek árait, fenntartja magának a jogot bármely nyilvánvaló tévedés, számítási, szerkesztési, és technikai hiba miatt megjelenő hibás árak módosítására, valamint olyan árváltoztatásra, amelyet jogszabály módosítás indokol. A Webáruház működtetésével kapcsolatos esetleges technikai problémákból adódó, egyértelműen tévesen megjelent árakért az NG nem tud felelősséget vállalni. Amennyiben Ön a hibás áron adja le a rendelését, a rendszer automatikusan visszaigazolja, ez azonban nem minősül az rendelés elfogadásának a részünkről. Hibás áron történő megrendelés esetén az NG munkatársa felhívja figyelmét a helyes árra, és felajánlhatja a helyes áron történő szerződéskötést. A hibás ár helyett NG által közölt helyes áron nem köteles rendelést leadni és elfogadni. Az NG fenntartja magának a jogot minőségi vagy egyéb problémákból adódóan egyes termékek forgalmazásának beszüntetésére.

## A termék lényeges tulajdonságaira vonatkozó tájékoztatás

A Webáruházban a megvásárolható termékek lényeges tulajdonságairól a termékeknél szereplő leírásokban adunk tájékoztatást. Az ott található adatok tájékoztató jellegűek! A képek esetenként illusztrációk, a színek nem mindig felelnek meg a valóságnak!

Jó tudni: "Ha egy minőségmegőrzési idővel rendelkező, vagyis tartós élelmiszert az eredeti csomagolásban, bontatlan állapotban tárolt, akkor az még a lejárat után néhány héttel, hónappal is fogyasztható. Adjon neki esélyt: bontsa ki, és ha a szaga, színe, állaga rendben lévőnek tűnik, bátran fogyassza el!" - Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal /Nébih/

## A webáruház használata

### Regisztráció

A Webáruházban történő vásárlásra lehetőség van regisztrációval és regisztráció nélkül is.

A regisztráció során Ön e-mail címét, jelszót, a nevét, kapcsolattartó adatokat, valamint számlázási adatokat kell megadnia. Ha a számlázási adatok megegyeznek a szállítási adatokkal, akkor nem kell külön megadnia ezeket, csak a jelelő négyzetet kell bepipálnia. Ha a szállítási és számlázási címek eltérnek, ezeket külön meg kell adnia. Az Üzemeltető a regisztrációról e-mailben értesítést küld, melyet nem kell külön megerősítenie, a rendszer automatikusan belépteti fiókjába, sikeres regisztráció esetén.

(A későbbi vásárlások során pedig egyszerűen csak az e-mail címét és jelszavát kell megadni, megkönnyítve és meggyorsítva így a vásárlást.)

Regisztrálási lehetőség van továbbá Facebook illetve Google fiókkal is.

### Vásárlás

A megrendelések leadása a Webáruházban elektronikus úton lehetséges. A rendelésekkel kapcsolatos tájékoztatásokat az NG szintén elektronikus úton küldi el a felhasználók részére.

A megvásárolni kívánt áruk jellemzőit a Vevő az adott termék képe mellett elhelyezett termékleírásból ismerheti meg. Amennyiben további kérdése merül fel a termékekkel kapcsolatban, vevőszolgálatunkon kaphat részletes felvilágosítást.

Ha a jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a honlap használatával, az egyes termékekkel, a vásárlás menetével kapcsolatban kérdése merül fel, vagy amennyiben egyedi igényét szeretné velünk megbeszélni, úgy vegye fel munkatársunkkal a kapcsolatot a megadott elérhetőségeken.

### Vevőszolgálatunk elérhetőségei

E-mail: [naturgoldmintabolt@gmail.com](mailto:naturgoldmintabolt@gmail.com)

Tel./ Viber: 06 20 5191303

Skype: NaturGold Mintabolt

A termékek vételára a kiválasztott termék mellett feltüntetett bruttó vételár és minden esetben 1 darab termékre vonatkozik. Az árak frissítése folyamatos, egy adott termék bármikor felkerülhet a választékba, vagy lekerülhet onnan, illetve egy adott termék ára a nap bármely szakában változhat. A megrendelés leadása után a rendszer egy automatikus visszaigazoló e-mail-t küld, az abban szereplő árakra áruházunk árgaranciát vállal, azaz a megrendelt termékeket, függetlenül a megrendelés leadása után történő árváltozásoktól, a visszaigazolásban szereplő árakon számlázzuk ki.

A Vevő a kiválasztott terméke(ke)t a kosár ikon gombra kattintva, vagy a termék lapon belül a "Kosárba" feliratú gombbal gyűjtheti össze. A Kosár tartalmának módosítása illetve törlése a rendelés leadása előtt lehetséges. A Kosár tartalmához a választott szállítási és fizetési költségek automatikusan hozzáadódik.

### Fizetés

Az aktuális fizetési költségekről a webáruház INFORMÁCIÓK/FIZETÉS fül alatt tájékozódhat.

#### Utánvétes fizetés

A végösszeget a csomag átvételekor, a futárnak készpénzben kell megfizetni. Az utánvét beszedésének külön díja van. Ez a fizetési mód csak magyarországi szállítási cím esetén választható.

Mivel a futárszolgálat csak készpénzt fogad el, így az átvételnél nincs lehetőség a vásárlási utalványok, vagy egyéb kedvezmények beváltására.

#### Fizetés átutalással / előreutalás

Banki előreutalás esetén nem kell készpénznek lennie Önnél az átvételkor és egyéb díjakat sem kell megfizetnie. Ennél a fizetési módnál a megrendelést követően az NG e-mailben elküld egy számlamellékletet, mely alapján megtörténhet az átutalás. Fontos, hogy a számlamellékleten található rendelés számát tüntesse fel a közlemény rovatban! A megrendelt termékeket csak a vételár bankszámlánkra történő beérkezése után tudjuk kiszállítani.

#### Fizetés bankkártyával, hitelkártyával, Barionnal

Egy igazán kényelmes megoldás. Rendelése elküldését követően automatikusan a Barion biztonságos rendszerébe irányítjuk át. A fizetés egyszerű, használhatja bankkártyája adatait, vagy Barion tárcáját is a számla kiegyenlítésére. A bankkártya adatokat minden esetben a Barion Payment Zrt. oldalán kell megadnia, így azok semmilyen körülmények között nem jutnak el a hozzánk és harmadik félhez sem.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

A tranzakcióról a Barion Payment Zrt. üzenetet küld a megadott e-mail címre.

Elfogadott bankkártyák: Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron, American Express



## Fizetés Stripe-al

A Google által biztosított GPay szolgáltatás, melyhez hasonló az Apple oldaláról az ApplePay megoldása. Ezek az adott cégcsoport által biztosított fizetési megoldások, melyek nagy előnye, hogy az adott Google vagy Apple fiókba lehet elmenteni a kártya és egyéb banki adatokat, így fizetéskor nem kell ezek megadásával vesződni, tehát gyakorlatilag gyorsabb és biztonságosabb is a fizetés.



## Fizetés Izzypay-el: Vásárolj Most, Fizess Később

1 Mit jelent a „Vásárolj most, fizess később” szolgáltatás?

Az Online Áruházat működtető Kereskedő biztosíthatja a Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opciót a vásárló (Fogyasztó) részére, ha Fogyasztóval szemben fennálló követelése (azaz az Áru(k) ellenértéke) tekintetében az Izzypay Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársasággal (székhely: 1132 Budapest, Victor Hugo utca 13., cégjegyzékszám: 01-10-141764) - a továbbiakban: Izzypay Zrt. - kötött szerződése alapján ezen követelés a szerződő felek akarata szerint átruházásra kerül és Fogyasztó megfelel a „Vásárolj most, fizess később” szolgáltatás feltételeinek”, illetve amikor azt a Kereskedő maga kívánja biztostani a Fogyasztó részére az Izzypay Zrt.-vel fennálló szerződése alapján.

A Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opció választása tehát a Fogyasztó részéről nem automatikus, mivel az Izzypay Zrt. által elvégzett automatikus logikai vizsgálatról függően jelenik meg a Fogyasztó részére a Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opció lehetősége. Amennyiben a Fogyasztó részére megjelenik ezen fizetési opció és kiválasztja azt, akkor ezt követően a Fogyasztó által adott hozzájárulás alapján az Izzypay Zrt. ellenőrzi, hogy a Fogyasztóval szemben fennállnak-e kizáró okok.

Ilyen kizáró okok az alábbiak lehetnek:

- Fogyasztó a személyazonosító igazolvánnyal („személyi igazolvány”) korábban elkövetett visszaélést a „Vásárolj most, fizess később” szolgáltatás tekintetében
- 3 hónapnál nem régebbi személyazonosító igazolvány
- Korábban igénybe vett „Vásárolj most, fizess később” szolgáltatásból fennálló kintlévőség
- „Vásárolj most, fizess később” szolgáltatásra való jogosultság értékelése kapcsán szükséges adatkezelésre vonatkozóan a hozzájárulás megtagadása a Fogyasztó részéről
- az Izzypay Felhasználói Fiók létrehozásához és biztosításához szükséges adatkezelés kapcsán a hozzájárulás megtagadása a Fogyasztó részéről

(úgynevezett „Előminősítési folyamat”)

Amennyiben a fenti kizáró okok közül valamelyik fennáll a Fogyasztóval szemben, akkor Fogyasztó nem tudja igénybe venni a Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opciót, melyről a Kereskedő Online Áruházában kap tájékoztatást.

Amennyiben az Előminősítési folyamat sikeres eredménnyel zárul, úgy az Izzypay Zrt. egy úgynevezett „Tényleges Minősítési folyamatot” is elvégez, hogy ellenőrizze a lentebb felsorolt kizáró okok valamelyike a Fogyasztóval szemben fennáll-e. Ez azt jelenti, hogy megvizsgálja a

Fogyasztó által Izzypay Zrt. részére megadott személyazonosító igazolvány („személyi igazolvány”) szám segítségével a Belügyminisztérium személyiadat-és lakcímnnyilvántartásából lekérdezett adatok alapján, hogy a Fogyasztóval szemben fennáll-e olyan kizáró ok, ami miatt Fogyasztó a Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opciót nem jogosult igénybe venni.

Ilyen kizáró okok az alábbiak lehetnek:

- Fogyasztó lejárt/nem valós személyazonosító igazolványszámot adott meg
- Fogyasztó nem töltötte be a 18. életévét
- 3 hónapnál nem régebbi személyazonosító igazolvány
- Fogyasztó nem magyar állampolgár
- Fogyasztónak nem Magyarország területén található a szállítási, számlázási címe vagy lakcíme

A fenti kizáró okok nem együttes feltételek, így, ha már egy kizáró ok is fennáll a Fogyasztóval szemben, akkor a Fogyasztó nem jogosult a Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opció igénybevételére.

Amennyiben valamely kizáró ok fennáll a Fogyasztóval szemben és Fogyasztó még sem tudja igénybe venni a Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opciót, úgy erről a Kereskedő tájékoztatja a Fogyasztót.

Amennyiben Fogyasztó jogosult a Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opciót igénybe venni, úgy tudomásul veszi, hogy ezen fizetési halasztásra vonatkozó szolgáltatást megrendeli és vállalja, hogy fizetési kötelezettségét - mely az általa vásárolt Áru(k), illetve ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokat (pl. szállítási díj) együttesen jelenti - teljesíti.

Az Izzypay Zrt. csak és kizárólag a fogyasztói követelés, azaz az Áru(k) ellenértékének beszedésére és érvényesítésére jogosult, de a Fogyasztó által megvásárolt Áru(k), azaz a vásárláshoz kapcsolódó minden egyéb fogyasztói igényérvényesítés (pl. fogyasztói reklamáció, hibásteljesítés, termékcsera stb.) tekintetében továbbra is Kereskedő jogosult és köteles eljárni a Fogyasztóval szemben.

Az Izzypay Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy a Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opció szolgáltatás nyújtását az ún. „tényleges bírálatot követően” megállítsa és megtagadja, különösen abban az esetben, ha az Izzypay Zrt. a tényleges bírálatot követően észleli, hogy a Fogyasztó valótlan adatokat adott meg a regisztráció során, illetve a megadott adatokkal kapcsolatban bármilyen visszaélés gyanúja merült fel. A Fogyasztót teljes körű felelősség terheli, amennyiben valótlan adatokat adott meg vagy más személy adataival visszaélt a Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opció igénylésekor illetve használata során. A Fogyasztó köteles haladéktalanul jelezni, ha adatainak bármilyen illetéktelen felhasználását, illetve a biztonság egyéb módon való megsértését észleli

## 2 Fizetési határidő

A Fogyasztó az Áru(k) teljes ellenértékét a vásárlás Kereskedő általi teljesítés napját követő 14 napon belül köteles megfizetni az elérhető fizetési lehetőségek valamelyikének útján.

### 1. Késedelmes teljesítés következménye

A Vásárolj Most, Fizess Később Fizetési Opció igénybevétele során nem terheli a Fogyasztót plusz költség, díj, ami ezen fizetési lehetőség igénybevételét lehetővé teszi. Ugyanakkor, ha a Fogyasztó fizetési késedelembe esik, akkor késedelmi díjak kerülhetnek felszámítására az alábbiak szerint:

1. Abban az esetben, ha a Fogyasztó az Áru(k) ellenértékét nem fizeti meg a megadott határidő lejártáig Kereskedő felé, amelynek felmerüléséről a Kereskedő haladéktalanul értesítette a Fogyasztót, valamely elektronikus kommunikációs csatornán keresztül, akkor Kereskedő jogosult az Áru(k) ellenértékén felül késedelmi díj érvényesítésére, amely Kereskedő felé fennálló tartozása 10%-ának megfelelő összeg, de legalább 2.000 Ft és legfeljebb 5.000 Ft lehet.

1. Abban az esetben, amennyiben a Fogyasztó a fizetési kötelezettségét a 3.1 pontban foglalt késedelmi díj fizetési határidőt követő 8. napon sem teljesítette maradéktalanul a Kereskedő felé, akkor a Kereskedő az Áru(k) ellenértéke 10%-ának megfelelő összegű további késedelmi díjra jogosult, amelynek felmerüléséről a Kereskedő haladéktalanul értesítette a Fogyasztót, valamely elektronikus kommunikációs csatornán keresztül és amelynek összege legalább 4.000 Ft és legfeljebb 8.000 Ft.



### Fizetés a mintaboltban

Személyes átvételre a NaturGold Hungária Kft. által üzemeltetett Bio Ősgabona és Életmód Szaküzletben van lehetőség. A mintaboltban készpénzzel valamint bankkártyával is lehet fizetni. A csomag elkészültéről visszaigazoló e-mail-t küldünk, a csomag ezután vehető át. Az át nem vett csomagot 1 hétig tároljuk.

**Mintabolt címe: 3531 Miskolc, Kiss Ernő utca 15/2.**

**Nyitva tartás: Hétfő - péntek: 7:30 – 16:00**

Felhívjuk figyelmét, hogy a személyes átvétel választása esetén a személyes adatai átadásra kerülnek a NaturGold Hungária Kft. részére.

### Kiszállítás

Az aktuális fizetési költségekről a webáruház **INFORMÁCIÓK/SZÁLLÍTÁS** fül alatt tájékozódhat.

A Webáruházban megrendelt termékeket - a mintabolti személyes átvétel kivételével - Futárszolgálat szállítja a megrendelés során megadott magyarországi szállítási címre. A futárszolgálat csak hétköznapokon szállít csomagot. A kiszállítás díja (futárköltség) a Vevőt terheli.

A szállítási költség a rendelés összsúlyától függ. A csomag súlya a megrendelt termék, és a csomagolóanyag (pl. kartondoboz) együttes bruttó súlya lesz. Több futárszolgálattal is kapcsolatban vagyunk, és célunk, hogy mindig megkeressük Önnek a legjobb és legolcsóbb szállítási módot. Nem csak Magyarországra, de Európa, és a világ bármely országába el tudjuk juttatni a termékeket gyorsan, pontosan. Magyarországra rendszerint a megrendelést követő 2-3 munkanapon belül házhoz szállítjuk a termékeket, munkanapokon 8-17 h között.

Felhívjuk figyelmét, hogy a rendszer által a rendelés lezárásakor kiírt szállítási költség tájékoztató jellegű. Amennyiben a tényleges szállítási költség ettől eltérő, úgy a rendelés feldolgozásakor értesítjük Önt a megadott elérhetőségein. Amennyiben a tényleges szállítási költség nem kedvező Önnek, úgy a rendelését még ekkor is visszavonhatja.

Figyelem! Magyarországon kívüli címre rendelés esetén a program nem számol helyesen (csak a magyarországi szállítási díjat veszi figyelembe)! Magyarországi határain kívüli vásárlási és szállítási lehetőségről, annak módjáról, áráról és részletes szerződési feltételeiről kérjen tájékoztatást ügyfélszolgálatunkon: [naturgoldmintabolt@gmail.com](mailto:naturgoldmintabolt@gmail.com)

A házhozszállításon kívül lehetőség van csomagpontra és csomagautomatákba történő szállítást is választani.

Felhívjuk kedves vásárlóink figyelmét, hogy futárszolgálattal történő szállításhoz valós, élő magyarországi mobiltelefonszám megadása szükséges.

### A rendelés véglegesítése

A Kosár tartalmának elfogadása és ez által a megrendelés véglegesítése a **Rendelés elküldése gombra** történő kattintással történik. Az ilyen módon létrejött megrendelés interneten kötött, de nem aláírt szerződésnek minősül, melynek tartalma archiválásra kerül és utólagosan hozzáférhető, visszakereshető.

Ön a „Rendelés elküldése” gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az NG jelen ÁSZF szerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után.

### Rendelés feldolgozása

A megrendelés befogadásáról a Vevő részére a webáruház visszaigazoló e-mailt küld.

Önt az ajánlata 48 órás időtartamban köti. Amennyiben az Ön ajánlatát a jelen ÁSZF szerint 48 órán belül nem igazolja vissza a NG, Ön mentesül az ajánlati kötöttsége alól.

Bármilyen időpontban lehetősége van a rendelése leadására. Az NG legkésőbb az Ön ajánlatának elküldését követő munkanap során e-mail útján visszaigazolja az Ön ajánlatát. A szerződés az Ön által tett ajánlatnak az NG által történő elfogadásával jön létre.

Az NG minden vásárlásról számlát és hozzá számlamellékletet állít ki, mely tartalmazza a termékre vonatkozó adatokat (a termék megnevezését, az ÁFA kulcsot, az ÁFA értékét, a nettó egységárát, a mennyiséget, a bruttó értéket), az NG és a Vevő adatait, a fizetésre vonatkozó adatokat és a kiszállítás költségét.

A webáruházban fennálló technikai problémák miatt (készlet vagy ár tekintetében) felelősséget nem vállalunk.

### Teljesítési határidő

A megrendelésre vonatkozóan az általános teljesítési határidő a rendelés visszaigazolásától számított legfeljebb 30 nap. Ez a határidő

tájékoztató jellegű, az ettől eltérő esetekben e-mail útján jelezzük Önnek. Jelen ÁSZF elfogadásával Ön tudomásul veszi, hogy a megadott teljesítési határidő túllépése miatt az NG a kártérítési felelősségét kifejezetten kizárja.

### **Jogfenntartás, tulajdonjogi kikötés**

Készlehiány esetén előfordulhat, hogy a megrendelést az NG nem tudja teljesíteni.

Előfordulhat, hogy a weboldalunkon szereplő egyes termékek gyártása megszűnt. Erre tekintettel fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag az Önnel történő egyeztetést követően kerülhet sor. A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül 5 munkanapon belül. Ilyen esetekben az NG a Vevőt értesíti.

## **A megrendelt termékek átvétele és az árucikkek cseréje**

Házhozszállítás választása esetén a termékek kiszállítása az Ön által megadott címre történik, hétköznapokon 8 - 17 óra között. Amennyiben a kiszállítás során a csomag átvétele sikertelen, erről a szállító értesítést hagy, majd egy új alkalommal ismét kísérletet tesz a csomag kiszállítására. A Vevő által megjegyzésként feltüntetett további információkat a kiszállítás körülményeiről vagy egyéb feltételeiről minden esetben átadjuk a futárszolgálatnak, de nem tudjuk ellenőrizni, hogy a kézbesítő figyelembe is veszi azokat.

Amennyiben az újra kiszállítás a második alkalommal sem sikeres, és a Vevő hibájából hiúsul meg, az újraküldés költségei a Vevőt terhelik.

A Vevő köteles a kiszállítás időpontjában a csomagot tételesen ellenőrizni, valamint meggyőződni arról, hogy a számlán szereplő tételek a valóságban megegyeznek a rendelt, és kiszállított termékekkel és sérülésmentesek. Ha ezzel kapcsolatban bármilyen probléma felmerülne, azonnal köteles felvenni ügyfélszolgálatunkkal a kapcsolatot, a hiba elhárítása érdekében.

Hiánytalan teljesítés esetén a Vevő köteles az átvételi elismervényt aláírni. Ezt követően hiányosságokra vonatkozó reklamációkat nem áll módunkban elfogadni!

A Vevő a csomagot termékszámra hiányában nem veheti át. A számlát az átvételt megelőzően emailben küldjük el, vagy nyomtatott formában a csomag tartalmazza.

Ha a megrendelt árucikk hibás, és a hiba az áru átvételét megelőzően keletkezett, azt a Vevőnek az átvételt követően 24 órán belül jeleznie kell az NG ügyfélszolgálatán a [naturgoldmintabolt@gmail.com](mailto:naturgoldmintabolt@gmail.com) címen. Amennyiben ez megtörténik, abban az esetben a hibás terméket a Vevő választása szerint az NG 8 napon belül díjmentesen kicseréli vagy árából árengedményt ad.

## **A vásárlástól való elállás joga**

Az elállás érvényesítéséhez kérjük, keresse meg ügyfélszolgálatunkat a megadott 06 20 5191303 telefonszámon, és ott segítenek Önnek a lebonyolításban. Ezzel párhuzamosan fontos, hogy az elállás tényét írásban (e-mail, fax, postai levél) is jelezze, és a kiszállított terméket az NG címére visszajuttassa. Az NG kizárólag hiánytalan termék visszaszolgáltatása esetén köteles a teljes vételárat a vásárló részére megtéríteni. A termék sérüléséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károk költségei a Vevőt terhelik. Abban az esetben, ha a terméket a Vevő használatba vette, és nem tudja sérülésmentesen visszajuttatni, akkor az NG nem vállalja a termék visszavásárlását.

Ha a fogyasztó eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

### **Csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza**

*Címzett:*

NaturGold Organic Kft.  
3531 Miskolc, Kiss Ernő utca 15/2.

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

*Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:*

*A fogyasztó(k) neve:*

*A fogyasztó(k) címe:*

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

*Kelt*

### **A fogyasztó elállási nyilatkozatának érvényessége**

Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 14 naptári napos határidőn belül elküldi.

#### **Az elállási határidő a termék átvételekor kezdődik!**

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

Az NG a fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón visszaigazolni.

### **Tájékoztató a fogyasztó vevőt megillető elállási jogról**

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja szerint csak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, így **jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállási joggal!**

A fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § szerint megilleti az indokolás nélküli elállás joga. A fogyasztó az elállási jogát

1. a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén
  - aa) a terméknek,
  - ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított határidőn belül gyakorolhatja, mely határidő 14 nap.

A jelen pontban foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e pontban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja. Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

### **A fogyasztó kötelezettségei a szerződés megszüntetése esetén**

A szerződés megszüntetése esetén a fogyasztó tartózkodik a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás használatától és ezek elérhetővé tételétől harmadik személy számára.

Ha a digitális tartalom szolgáltatása fizikai adathordozón történt, a fogyasztó a vállalkozásnak a megszüntetéséről való tudomásszerzéstől számított tizennégy napon belül közölt kérésére, a vállalkozás költségére köteles a fizikai adathordozót késedelem nélkül visszaszolgáltatni.

A fogyasztó a digitális tartalomnak vagy a digitális szolgáltatásnak a szerződés megszüntetését megelőző időszakra vonatkozó használatáért a szerződésszerűen teljesített szolgáltatással arányos díjat köteles fizetni.

### **Elállási nyilatkozat, a fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása**

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, vagy a honlapról is letölthető nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja.

A fogyasztó elállási nyilatkozatának érvényessége

Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát határidőn belül elküldi. A határidő 14 nap.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállás jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

Az Eladó a fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón haladéktalanul visszaigazolni, amennyiben az internetes honlapján is biztosítja a fogyasztó számára az elállási jog gyakorlását.

### **Az Eladó visszatérítési kötelezettsége**

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, az Eladó legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket, így a szállítási díjat is. Felhívjuk a figyelmét, hogy ez a rendelkezés nem vonatkozik a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási mód választásával okozott többletköltségekre.

### **Az Eladó visszatérítési kötelezettségének módja**

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint, elállás vagy felmondás esetén az NG a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az NG a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által hibásan és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám vagy postai cím következtében történő késedelem miatt az NG-t felelősség nem terheli.

### **Többletköltségek**

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az NG nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Ilyen esetben a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn visszatérítési kötelezettségünk.

### **Visszatartási jog**

Az NG mindaddig visszatarthatja a fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Utánvételt feladott küldeményeket nem áll módunkban elfogadni.

### **A termék visszaszolgáltatásával kapcsolatos költségek viselése**

A fogyasztó viseli a termék visszaküldésének költségét. Ha a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött - szolgáltatás nyújtásra vonatkozó - szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani. Kérjük vegye figyelembe, hogy utánvételt vagy portósan visszaküldött terméket nem áll módunkban átvenni.

### **Fogyasztó felelőssége az értékcsökkenésért**

A fogyasztó a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

### **A fogyasztó kötelezettségei a szerződés megszüntetése esetén**

(1) A szerződés megszüntetése esetén a fogyasztó tartózkodik a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás használatától és ezek elérhetővé tételétől harmadik személy számára.

(2) Ha a digitális tartalom szolgáltatása fizikai adathordozón történt, a fogyasztó a vállalkozásnak a megszüntetéséről való tudomásszerzéstől számított tizennégy napon belül közölt kérésére, a vállalkozás költségére köteles a fizikai adathordozót késedelem nélkül visszaszolgáltatni.

(3) A fogyasztó a digitális tartalomnak vagy a digitális szolgáltatásnak a szerződés megszüntetését megelőző időszakra vonatkozó használatáért a szerződésszerűen teljesített szolgáltatással arányos díjat köteles fizetni.

### **Az elállási jog az alábbi esetekben nem gyakorolható**

Az Eladó kifejezetten felhívja az Ön figyelmét, hogy Ön nem gyakorolhatja elállási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt esetekben:

1. a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c) 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;
- d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
- h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott

teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az ellárási jogát.

## 2. A vállalkozás kötelezettségei a szerződés megszüntetése esetén

(1) A szerződés megszüntetése esetén a vállalkozás köteles visszatéríteni a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget. Ha azonban a teljesítés a szerződés megszüntetése előtt meghatározott ideig szerződésszerű volt, az erre az időszakra járó ellenszolgáltatást nem kell visszatéríteni. Ez utóbbi esetben az ellenszolgáltatásnak azt a részét kell visszatéríteni, amely a nem szerződésszerű teljesítés időszakára vonatkozik, valamint azt a fogyasztó által előre megfizetett ellenszolgáltatást, amely a szerződés megszüntetésének elmaradása esetén a szerződés hátralévő időtartamára járt volna.

(2) Ha a fogyasztó az ellenszolgáltatás arányos leszállítására vagy a szerződés megszüntetésére jogosult, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb e jog gyakorlásáról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül köteles teljesíteni visszatérítési kötelezettségét.

(3) A vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

(4) A visszatérítéssel kapcsolatos költségek a vállalkozást terhelik.

25. § (1) A vállalkozás a fogyasztó személyes adatait az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően köteles kezelni.

(2) A vállalkozás köteles tartózkodni a fogyasztó által a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás használata során szolgáltatott vagy létrehozott bármely, a fogyasztóra vonatkozó személyes adatnak nem minősülő tartalom felhasználásától, kivéve, ha az ilyen tartalom

a) a vállalkozás által szolgáltatott digitális tartalom vagy nyújtott digitális szolgáltatás keretein kívül nem használható;

b) kizárólag a fogyasztónak a vállalkozás által biztosított digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás felhasználása során végzett tevékenységére vonatkozik, és ezen adatkezelés szükséges a szolgáltatás nyújtásához, vagy ahhoz a fogyasztó az általános adatvédelmi rendeletnek megfelelően hozzájárult, vagy a fogyasztó tevékenységére vonatkozó adatot a vállalkozás automatikusan és haladéktalanul összesítéssel vagy más visszafordíthatatlan módon anonimizálja;

c) a vállalkozás által más adatokkal összevonásra került, és nem lehet, vagy csak aránytalan erőfeszítéssel lehetne azt szétválasztani; vagy

d) a fogyasztó által más személyekkel közösen került előállításra, és azt más fogyasztók továbbra is használhatják.

(3) A (2) bekezdés a), b) vagy c) pontjában foglaltak kivételével a vállalkozás a fogyasztó kérésére a fogyasztó rendelkezésére bocsát minden olyan, a személyes adatoktól eltérő tartalmat, amelyet a fogyasztó a vállalkozás által biztosított digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás használata során szolgáltatott vagy hozott létre.

(4) A fogyasztó jogosult a digitális tartalmakat térítésmentesen, korlátozásmentesen, észszerű időn belül, általánosan használt és számítástechnikai úton beolvasható adatformátumban lehívni.

(5) A szerződés megszüntetése esetén a vállalkozás megakadályozhatja, hogy a fogyasztó tovább használja a digitális tartalmat vagy a digitális szolgáltatást, így különösen - a (3) bekezdés sérelme nélkül - a digitális tartalmat vagy a digitális szolgáltatást a fogyasztó számára hozzáférhetetlenné teheti, vagy letilthatja a fogyasztó felhasználói fiókját. A fiók letiltása nem érinti a fogyasztó azon általános adatvédelmi rendelet 15. cikk (3) bekezdése szerinti jogát, hogy saját személyes adatának minősülő tartalomról másolatot kérjen a vállalkozástól, amelynek erre észszerű időn belül lehetőséget kell biztosítania a fogyasztó részére.

## A digitális tartalom szolgáltatására vagy a digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés hibás teljesítése

A vállalkozás hibásan teljesít, ha a digitális tartalom-szolgáltatás vagy a digitális szolgáltatás-nyújtás hibája a fogyasztó digitális környezetébe való szakszerűtlen integrálásából fakad, feltéve, hogy

a) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás integrálását a vállalkozás végezte el, vagy az integrálást a vállalkozás felelősségvállalása mellett végezték; vagy

b) a digitális tartalmat, illetve a digitális szolgáltatást a fogyasztónak kell integrálnia, és a szakszerűtlen integrálást a vállalkozás által rendelkezésre bocsátott integrálási utasítások hiányosságai okozták.

20. § (1) Ha a szerződés egyszeri szolgáltatásról vagy egyedi szolgáltatási cselekmények sorozatáról rendelkezik, a vállalkozás azért a hibáért felel - ideértve a szerződésszerűség fenntartásához szükséges frissítéseket és biztonsági frissítéseket is -, amely a digitális tartalom szolgáltatása vagy a digitális szolgáltatás nyújtása esetén a teljesítés időpontjában fennáll.

(2) Ha a szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a vállalkozás felel a digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatással kapcsolatos hibáért, amennyiben a hiba a szerződésben meghatározott időtartam alatt következik be, vagy válik felismerhetővé.

21. § (1) A 17. § (1) és (2) bekezdésében foglalt kötelezettség elmulasztásáért a vállalkozás felel.

(2) A vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a digitális tartalom szolgáltatására vagy a digitális szolgáltatás nyújtására a 17. § (1) és (2) bekezdésével összhangban került sor.

(3) Ha a szerződés egyszeri szolgáltatásról vagy egyedi szolgáltatási cselekmények sorozatáról rendelkezik - az (5) bekezdés szerinti kivétellel -, az ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a teljesítés időpontjától számított egy éven belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

(4) Ha a szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik - az (5) bekezdés szerinti kivétellel -, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a szerződés szerinti időtartam alatt felismert hibával érintett szolgáltatás a szolgáltatás szerződés szerinti teljesítésének időszakában szerződésszerű volt.

(5) Nem teljesít hibásan a vállalkozás, ha bizonyítja, hogy a fogyasztó digitális környezete nem kompatibilis a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki követelményeivel, és erről a szerződés megkötését megelőzően világos és közérthető módon tájékoztatta a fogyasztót.

(6) A fogyasztó köteles együttműködni a vállalkozással annak érdekében, hogy a vállalkozás - a műszaki szempontból rendelkezésére álló és a fogyasztó számára a legkisebb beavatkozást igénylő eszközök alkalmazásával - meggyőződhessen arról, hogy a hiba oka a fogyasztó digitális környezete.

(7) Ha a fogyasztó nem tesz eleget a (6) bekezdés szerinti együttműködési kötelezettségének, miután a vállalkozás e kötelezettségről a szerződéskötést megelőzően világosan és érthető módon tájékoztatta, a fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy

a) a (3) bekezdés szerinti szerződés esetén a teljesítést követő egy éven belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, vagy

b) a (4) bekezdés szerinti szerződés esetén a szerződés szerinti időtartam alatt felismert hibával érintett szolgáltatás, a szolgáltatás szerződés szerinti teljesítésének időszakában nem volt szerződésszerű.

## Garancia, kellékszavatosság, termékszavatosság és jótállás

Az NG a Webáruházban értékesített termékekre terméktípustól függően eltérő, a hatályos jogszabályoknak megfelelő szavatossági időt vállal. Az ettől eltérő szavatossági idő, vagy jótállás, és ennek időtartama az adott áru mellett van feltüntetve. A garancia a számla eredeti, vagy másolati példányával és garancialevél eredeti példányával érvényesíthető.

Jótállás (garancia) csak abban az esetben érvényesíthető, amennyiben a tartós fogyasztási cikk beletartozik 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet által felsorolt és meghatározott tartós fogyasztási cikkek körébe és a szükséges dokumentumokkal igazolni tudja a fogyasztó.

Amennyiben a fogyasztó a termék átadást követő 1 éven belül hibát jelez, akkor ellenkező bizonyításig vélemezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Az egy éven túli esetleges reklamációval a Vásárló a fogyasztóvédelmi szervekhez fordulhat, s a jogos reklamációról szóló jegyzőkönyvvel érvényesítheti szavatossági jogát.

### Kellékszavatosság

*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

Ön az NG hibás teljesítése esetén az NG szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

*Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?*

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az NG 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 szerződéstől is elállhat.

Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíthathatja ki azt.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az NG adott okot.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?*

Ön 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 két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Ön az NGvel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

*Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?*

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

### **A kellékszavatossági igények sajátos szabályai digitális tartalom szolgáltatása vagy digitális szolgáltatás nyújtása esetén**

22. § (1) A fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, illetve a digitális tartalom szolgáltatására vagy a digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést megszüntetni, ha

- a) a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen, vagy az a vállalkozásnak aránytalan többletköltséget eredményezne;
- b) a vállalkozás a (2) bekezdés szerinti kötelezettségének nem tett eleget;
- c) ismételten teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- d) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árszállítást vagy a szerződés azonnali megszüntetését teszi indokoltá; vagy
- e) a vállalkozás nem vállalta a szolgáltatás szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja a szolgáltatást szerződésszerűvé tenni.

(2) A kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jog gyakorlása esetén a vállalkozás - a fogyasztó számára okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás jellegére és céljára figyelemmel - köteles a teljesítést a hiba fogyasztó általi közlésétől számított észszerű időn belül térítésmentesen szerződésszerűvé tenni.

(3) A kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kellékszavatossági jog gyakorlása esetén a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki jellemzőitől függően a vállalkozás megválaszthatja a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás szerződésszerűvé tételének módját.

(4) Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó részére ténylegesen nyújtott szolgáltatás értékének különbözetével.

(5) Ha a szerződés meghatározott időtartamon keresztül nyújtott folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, az ellenszolgáltatás arányos leszállításának arra az időtartamra kell vonatkoznia, amely időtartam alatt a szolgáltatás nem volt szerződésszerű.

(6) Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni a szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

(7) Ha a vállalkozás digitális tartalmat szolgáltat, vagy digitális szolgáltatást nyújt, vagy erre kötelezettséget vállal, a fogyasztó pedig kizárólag személyes adatokat szolgáltat, vagy ilyen adatok szolgáltatását vállalja a vállalkozás részére, a fogyasztó jelentéktelen hiba fennállása esetén is jogosult a szerződést megszüntetni, azonban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását nem igényelheti.

(8) A fogyasztó szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a vállalkozásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

23. § (1) Ha a vállalkozás a 17. § (1) és (2) bekezdése szerinti kötelezettségének nem tesz eleget, a fogyasztó köteles a vállalkozást felhívni a teljesítésre. Ha a fogyasztó felhívása ellenére a vállalkozás a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás késedelem nélküli vagy a felek által elfogadott póthatáridőn belüli szolgáltatását vagy nyújtását elmulasztja, a fogyasztó megszüntetheti a szerződést.

(2) A fogyasztó a vállalkozás teljesítésre való felhívása nélkül megszüntetheti a szerződést, ha

- a) a vállalkozás a digitális tartalom szolgáltatását vagy a digitális szolgáltatás nyújtását nem vállalta, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy nem fogja szolgáltatni a digitális tartalmat, illetve nem fogja nyújtani a digitális szolgáltatást; vagy
- b) a felek megállapodása alapján vagy a szerződéskötés körülményeiből nyilvánvaló, hogy a fogyasztó számára elengedhetetlen a meghatározott időpontban történő teljesítés, és a vállalkozás ezt elmulasztja.

(3) Ha a fogyasztó az (1) vagy (2) bekezdés szerint szünteti meg a szerződést, a 22. § (8) bekezdését és a 24-26. § rendelkezéseit



megfelelően alkalmazni kell.

### **A kellékszavatossági igények sajátos szabályai áru adásvétele esetén**

12. § (1) A vállalkozás megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a vállalkozásnak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

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

a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a 13. § (3) bekezdésében meghatározott feltételeket, vagy az (1) bekezdés szerint megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;

b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;

c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy

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

(3) Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

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

13. § (1) Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a fogyasztó közölte a hibát a vállalkozással.

(2) A fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania.

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

14. § Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

15. § (1) A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a vállalkozásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

(2) Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

(3) Ha a fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy - a (2) bekezdés szerint - az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

a) a fogyasztónak a vállalkozás költségére vissza kell küldenie a vállalkozásnak az érintett árut; és

b) a vállalkozásnak haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

### **Termékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?*

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - a kellékszavatossági igényt vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

*Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?*

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

*Milyen esetben minősül a termék hibásnak?*

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?*

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

*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 Önnek kell bizonyítania.

### **A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?**

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

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

Felhívjuk 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.

### **Jótállás**

*Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?*

Hibás teljesítés esetén szerződés alapján a kötelezett jótállásra köteles.

*Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?*

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet határozza meg a kötelező jótállás eseteit. Az ezen esetkörbe nem tartozó Termékek esetén az NG jótállást nem vállal. A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz

eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni. A jótállási határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

*Mikor mentesül az Eladó a jótállási kötelezettsége alól?*

Az NG a 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 Önt a jótállásból fakadó jogok a szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

*A garanciára vonatkozó jogszabályok a tartós fogyasztási cikkek esetében*

A jótállás időtartama a termék árától függően sávos:

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

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. 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.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a 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 -, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás a vételárat nyolc napon belül köteles visszatéríteni a fogyasztó részére.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

## Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

A fogyasztó a termékkel vagy az NG tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Telefon: +36 20 519 13 03

Internet: <http://www.naturgoldhungaria.hu>

E-mail: [naturgoldmintabolt@gmail.com](mailto:naturgoldmintabolt@gmail.com)

Amennyiben a Vevő úgy gondolja, hogy az NG a panaszát nem megfelelően kezelte, az alább felsorolt felügyeleti szervekhez fordulhat:

**A fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>**

Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyében a fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei:

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal

Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

3525 Miskolc, Városház tér 1.

tel.: 46/512-971, e-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

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

(3525 Miskolc, Szentpáli út 1. Tel.: 06-46/501-091)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal**

**Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság**

(3525 Miskolc, Vologda út 1. Tel.: 06-46/342-905)

**Miskolc Város Önkormányzata Jegyzője**

(3525 Miskolc, Városház Tér 8. Tel.: 06-46/512-709)

A fogyasztó **szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát**, amely a vállalkozás illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

**A szóbeli panaszt a vállalkozás köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni.** Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

**Az írásbeli panaszt a vállalkozás** - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően **harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.** Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, -dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben -a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési -szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi

azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben az **NG** és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

- Panasztétel a **fogyasztóvédelmi hatóságoknál**. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>
- **Bíróági eljárás**. Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint.
- Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes **Békéltető Testülethez** is fordulni.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő **válaszirat megküldési kötelezettsége**, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti **megjelenési kötelezettség** („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

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.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén **kötelező bírságkiszabás** alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

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 vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- ha a fogyasztó az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésre nem került sor, a testület döntésére irányuló indítványt,
- a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

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

##### **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

Fax: 06-72-507-152

E-mail: [abeck@pbkik.hu](mailto:abeck@pbkik.hu); [mbonyar@pbkik.hu](mailto:mbonyar@pbkik.hu)

##### **Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523

Fax: 06-76-501-538

E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu); [mariann.matyus@bkmkik.hu](mailto:mariann.matyus@bkmkik.hu)

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

##### **Békés Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: [eva.toth@bmkik.hu](mailto:eva.toth@bmkik.hu)

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

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszám: 06-46-501-091;06-46-501-870  
Fax: 06-46-501-099  
E-mail: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu)

**Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
Telefonszám: 06-1-488-2131  
Fax: 06-1-488-2186  
E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**Csongrád Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszám: 06-62-554-250/118  
Fax: 06-62-426-149  
E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám: 06-22-510-310  
Fax: 06-22-510-312  
E-mail: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

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

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszám: 06-96-520-217  
Fax: 06-96-520-218  
E-mail: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

**Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
Telefonszám: 06-52-500-710  
Fax: 06-52-500-720  
E-mail: [korosi.vanda@hbikik.hu](mailto:korosi.vanda@hbikik.hu)

**Heves Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Telefonszám: 06-36-429-612  
Fax: 06-36-323-615  
E-mail: [hkik@hkik.hu](mailto:hkik@hkik.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306.  
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570  
Fax: 06-56-510-628  
E-mail: [bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu)

**Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszám: 06-34-513-027  
Fax: 06-34-316-259  
E-mail: [szilvi@kemkik.hu](mailto:szilvi@kemkik.hu)

**Nógrád Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.  
Telefonszám: 06-32-520-860  
Fax: 06-32-520-862  
E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

**Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331.  
Telefonszám: 06-1-269-0703  
Fax: 06-1-474-7921  
E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

**Somogy Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.  
Telefonszám: 06-82-501-026  
Fax: 06-82-501-046  
E-mail: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszám: 06-42-311-544  
Fax: 06-42-311-750  
E-mail: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

**Tolna Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet  
Telefonszám: 06-74-411-661  
Fax: 06-74-411-456  
E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

**Vas Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszám: 06-94-312-356  
Fax: 06-94-316-936  
E-mail: [vmkik@vmkik.hu](mailto:vmkik@vmkik.hu)

**Veszprém Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.

Telefonszám: 06-88-429-008  
Fax: 06-88-412-150  
E-mail: [bekelteto@veszpremikamara.hu](mailto:bekelteto@veszpremikamara.hu)

### **Zala Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.  
Telefonszám: 06-92-550-513  
Fax: 06-92-550-525  
E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

## **Online vitarendezési platform**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék.

Egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt.

Az oldalon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

## **Az adatbeviteli hibák és a felelősség a megadott adatok valóságáért**

Önnek a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok módosítására.

Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelőssége, hogy a megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen a megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék.

Ön a megrendelésével tudomásul veszi, hogy az NG jogosult az Ön hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét Önre hárítani. Az NG a pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért a felelősségét kizárja.

Felhívjuk a figyelmét arra is, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

## **Szerzői jogok**

A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (továbbiakban: Sztj.) 1. § (1) bekezdése értelmében a weboldal szerzői műnek minősül, így annak minden része szerzői jogi védelem alatt áll. Az Sztj. 16. § (1) bekezdése alapján tilos a weboldalon található grafikai és szoftveres megoldások, számítógépi programalkotások engedély nélküli felhasználása, illetve bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a weboldal, vagy annak bármely része módosítható.

A weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni a jogtulajdonos írásos hozzájárulása esetén is csak a weboldalra való hivatkozással, forrás feltüntetésével lehet. A jogtulajdonos: NaturGold Organic Kft.

## **Részleges érvénytelenség**

Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett az alkalmazandó rendelkezései érvényesek.

## **Személyes adatok védelme**

Az NG a birtokába jutott adatokat bizalmasan kezeli, kizárólag a rendelések teljesítéséhez és vásárlással kapcsolatos célokra használja fel.

A Vevő adatai harmadik félnek nem kerülnek átadásra, kivéve a megrendelés teljesítéséhez szükséges (szállítási) alvállalkozóinkat.

A Vevő adatainak kezelésekor 2011.évi CXII. Tv. rendelkezései alapján, az Adatvédelmi Törvénynek megfelelően járunk el.

Vásárlásával (regisztrációjával) Vevő hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait a Webáruház üzemeltetője, az NG kezelje, és adatait a Webáruházban leadott megrendelések teljesítéséhez használja fel; vagy amennyiben azt a regisztráló igényli, arra fordítsa, hogy a regisztrálót hírlevél formájában tájékoztassa termékeiről, akcióiról.

Az adatszolgáltatás önkéntes. A Vevő adatainak feldolgozását az NG végzi.

Vevő kérheti levételét a hírlevelekre feliratkozók listájáról valamint regisztrációja alkalmával megadott adatainak törlését díjmentesen, bármikor elektronikus formában a [naturgoldmintabolt@gmail.com](mailto:naturgoldmintabolt@gmail.com) e-mail címen vagy írásban a NaturGold Organic Kft. 3531 Miskolc, Kiss Ernő utca 15/2. számra címezve.

Adatkezelés időtartama: A regisztráció során megadott személyes adatok kezelése a regisztrációval kezdődik és a regisztráció törléséig tart. Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-99603/2016

*A cookie-k használatával kapcsolatos tájékoztatás:*

*Mi az a cookie?*

Az Adatkezelő a honlap látogatása során úgynevezett cookie-kat (sütit) használ. A cookie betűből és számokból álló információcsomag, amit honlapunk az Ön böngészőjének küld el azzal a céllal, hogy elmentse bizonyos beállításait, megkönnyítse a honlapunk használatát és közreműködik abban, hogy néhány releváns, statisztikai jellegű információt gyűjtsünk a látogatóinkról. A cookie-k (süti) nem tartalmaznak személyes információkat, és nem alkalmasak az egyéni felhasználó azonosítására. A cookie-k (süti) gyakran olyan egyéni azonosítót tartalmaznak - egy titkos, véletlenül generált számsort - amelyet az Ön eszköze tárol. Néhány cookie (süti) a honlap bezárása után megszűnik, néhány pedig hosszabb időre tárolásra kerül számítógépén.

*A cookie-k jogszabályi háttere és jogalapja:*

Az adatkezelés hátterét az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezései jelentik. Az adatkezelés jogalapja az Infotv. 5. § (1) bekezdés a) pontjával összhangban az Ön hozzájárulása.

## **Vonatkozó jogszabályok**

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 kérdéséről;

- 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 vállalkozás közötti szerződés 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
- 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet

[aktuális ÁSZF letöltése pdf formátumban >>](#)

[2023.11.21 előtti ÁSZF letöltése pdf formátumban >>](#)