

Általános Szerződési feltételek

1. **Bevezetés, elérhetőségek**
2. **Megrendelés, a szerződés létrejötte, fizetés**
3. **Árak**
4. **Szállítási feltételek**
5. **Elállási jog**
6. **Adatvételem**
7. **Szavatosság és jótállás**
8. **Panaszügyintézés**

1. Bevezetés, elérhetőségek

Az alábbi Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) érvényesek a www.topshop.hu | www.dormeo.hu | www.delimano.hu | www.walkmaxx.hu | www.wellneo.hu | www.rovus.hu honlapokon, illetve a Studio Moderna 2000 TV-Shop Hungary Kft-től telefonon történő megrendelés esetén, és ezen feltételek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény 5.§ (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban Korm. rendelet) rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.

A webáruház üzemeltetője/eladó:

Studio Moderna 2000 Tv-Shop Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság

székhely:1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14. Lurdy ház

Adóazonosító:12311383-2-43

ügyfélszolgálat:

Telefonszám: +36 1 452-5129, +36 1 452-5137

Rendelési osztály: 061/4525100

e-mail:support@topshop.hu

Telefonos megrendelés esetén munkatársaink minden esetben felhívják a vásárló figyelmét a jelen vásárlási feltételek tanulmányozására, illetve minden kiszállított termék csomagjában szintén megtalálható a jelen szabályzat.

A jelen ÁSZF a hatálybalépés napján lép hatályba. A hatálybalépés napja a jelen ÁSZF-nek a Honlapon történő közzétételének napja, azaz 2019.09.20. Az ÁSZF rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi ügyfélre és felhasználóra vonatkozik. A felhasználó és ügyfél a megrendelés elküldése előtt nyilatkozik arról (külön ablak kipipálásával), hogy a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezéseit ismeri, az ÁSZF-et elolvasta, az ÁSZF rendelkezéseit megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadta. Az ügyfél a megrendelés elküldésével tudomásul veszi, hogy a mindenkor hatályos ÁSZF a szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi. Társaságunk fenntartja a jogot az ÁSZF rendelkezéseinek módosítására, ezért kérjük, minden vásárlás előtt olvassa el a honlapon közzétett feltételeket. Módosítás esetén a honlapon, vagy telefonon leadott megrendelésekre a megrendelés leadásának napján érvényben lévő ÁSZF rendelkezései érvényesek szerződéses jogviszony időtartamára és az adott szerződés megszűnését követő időszakra is időbeli korlátozás nélkül.

A Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. nem vállal felelősséget azért, hogy a weboldalak mindig hozzáférhetőek és elérhetőek, így különösen olyan hibákért, melyek a telefonhálózat, a számítógépes online rendszerek, szerverek vagy szerverszolgáltatók, számítógépes berendezések, szoftverek, e-mail vagy az internet zsúfoltságából, meghibásodásából vagy nem megfelelő működéséből adódnak.

2. Megrendelés, a szerződés létrejötte, fizetés

Termékeink a következő módokon vásárolhatók meg:

2.1. Honlapunkon keresztül történő megrendeléssel:

Online vásárlás esetén a webáruházba való bejutás nincs előzetes regisztrációhoz kötve, így minden látogató a www.topshop.hu | www.dormeo.hu | www.delimano.hu | www.walkmaxx.hu | www.wellneo.hu | www.rovus.hu oldalakon található internetes áruházunkban megtekintheti és megrendelheti aktuálisan megvásárolható termékeinket. Az aktuális ajánlatokról a termékoldalakon talál információt. A "Megrendelés" gombbal beteheti a kívánt árut a "Kosárba". A kosár arra szolgál, hogy itt gyűjtse a megrendelni kívánt termékeket, és láthassa, mennyi a várható összes költsége. A kosár feltünteti a termékvásárláshoz kapcsolódó szállítási díjat is, tehát Ön a megrendelés elküldése előtt látni fogja a kiválasztott termékek pontos árát és a hozzájuk kapcsolódó szállítási típusokat is, és az ezekhez tartozó szállítási díjat is.

A Megrendelés elküldése előtt egy teljes összefoglalót talál rendeléséről. Itt láthatja az összes megrendelt árut, a mennyiséget, a teljes árat, valamint a szállítási díjat külön feltüntetve. A Megrendelés elküldése előtt lehetősége van – erre vonatkozó menüpontban – akár megadott adatainak javítását kérni, akár a termék törlését, módosítását. A kosárból véglegesítheti a megrendelését a "Megrendelés" gombbal.

Áttekinthetők a szállítási költségek és a várható szállítás időpontja, a szállítási cím. Ha minden adat helyes, és teljes a rendelés, rendelését folytathatja.

Ezt követően a vásárló két lehetőség közül választhat

- az egyik a megrendelt termék vételárának, szállítási költségének megfizetése kiszállításkor, illetve
- az online kártyás fizetési lehetőség választása

Amennyiben Ön a **termék vételárának kiszállításkor való megfizetését választja** fizetési lehetőségként, akkor a Megrendelés elküldésével egy automatikus e-mailt küld nekünk rendelési szándékáról, mi visszajelzésképpen e-mailben értesítjük arról, hogy rendelése megérkezett rendszerünkbe.

A bankkártyás fizetés révén Ön kényelmesen és biztonságosan vásárolhat áruházunkban. A kiválasztott áruk megrendelése után Önt az Unicredit Bank (1054 Budapest, Szabadság tér 5-6.) fizetőoldalára irányítjuk, ahol a jelenleg elérhető legbiztonságosabb, titkosítással lebonolyított tranzakción keresztül fizethet bankkártyájával. Vásárlóinknak csak annyi a dolga, hogy a fizetési mód kiválasztásánál "fizetés bankkártyával" feliratra kattintsanak, majd a Bank fizetési szerverén a kártya számát, lejárat dátumát, valamint a hátoldalán található ellenőrzőkódot (CVC/CVV) megadják. A Bank a dombornyomott VISA és Mastercard, Visa Electron (a kártyát kibocsátó bank döntésétől függően), valamint azon Maestro kártyákat fogadja el, melyekhez ellenőrzőkód (CVC) került kibocsátásra. Amennyiben az Ön Maestro bankkártyáján ilyen nem található, érdeklődjön Bankjánál.

A kizárólag elektronikus használatra kibocsátott bankkártyákat csak abban az esetben fogadhatjuk el, amennyiben annak használatát a kártyát kibocsátó bank engedélyezi! Kérjük, érdeklődjön bankjánál, hogy az Ön kártyája felhasználható-e interneten keresztül lebonyolítandó vásárláshoz.

A PayPal fizetés esetén a kiválasztott áruk megrendelése után Önt a PayPal fizetőoldalára irányítjuk, ahol a PayPal fiókjába való bejelentkezéssel fizethet. A fizetési módok közül válassza a "PayPal" opciót, majd a PayPal fizetési oldalán adja meg felhasználónevét és jelszavát.

Amennyiben a tranzakció sikeres volt, akkor Befejezés oldalunkon erről értesítjük, és mi visszajelzéseképpen e-mailben értesítjük arról, hogy rendelése megérkezett rendszerünkbe.

Tájékoztatjuk vásárlóinkat, hogy 2013. május 7. napjától van lehetőség online bankkártyás fizetési mód választására is. Online bankkártyás fizetési mód választása esetén minden esetben forintban történik a tranzakció, függetlenül attól, hogy a kártyabirtokos kártyája nem forint devizanemű.

Amennyiben a visszaigazolás a vásárló megrendelésének elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül nem érkezik meg a vásárlóhoz, a vásárló mentesül ajánlati kööttsége alól.

Az oldalon történt elektronikus megrendelés feladásával, és az automatikus visszaigazolás megküldésével nem jön létre a szerződés a vásárló illetve a Studio Moderna 2000 TV-Shop Hungary Kft között. Az e-mailben küldött visszaigazolással a vállalkozás még nem fogadja el a megrendelést, ez még nem jelenti a szerződés létrejöttét, mivel a visszaigazolás mindösszesen a megrendelés vállalkozáshoz való megérkezését igazolja.

A felek közötti szerződés minden esetben a vásárló telefonos visszahívásakor jön létre, amikor a vállalkozás kinyilvánítja, hogy elfogadja a vásárló megrendelését. A vásárlót a megrendelést követően minden esetben telefonon visszahívjuk, ekkor jön létre a szerződés a felek között, ez jelenti a vásárló megrendelésre vonatkozó ajánlatának elfogadását a vállalkozás részéről. A pontos adatok felvétele azért szükséges, mert ezek alapján tudjuk azonosítani és véglegesíteni megrendelésüket, megállapítani kedvezményeik mértékét.

A vásárló által igénybe vett fizetési mód igénybevételéért nem számítunk fel a fizetési móddal összefüggésben felmerült költséget meghaladó díjat a vásárló számára.

2.2. Telefonon keresztül történő megrendeléssel

Az ügyfélszolgálatunk munkatársai hétköznap 7-19 óra között (hétfőn 8-16 óra között) válaszolnak a megrendelésekkel kapcsolatos kérdésekre, 19 óra után üzenetrögzítő fogadja a hívásokat. A hívásokat rögzítjük. A szerződés telefonos megrendelés esetén a megrendeléskor jön létre. A telefonos megrendelés során munkatársaink felhívják a vásárló figyelmét a jelen Általános Szerződési Feltételek tanulmányozására.

2.3. Teljesítés időpontja, írásba foglalás, nyelv

A teljesítés időpontja pedig telefonos megrendelés vagy online vásárlás esetén a termék vásárló által történő átvétele. A termékeinkre vonatkozó szerződés megkötésének nyelve kizárólag a magyar nyelv. A fentiek alapján létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, a szerződéseket iktatjuk, a szerződések utóbb hozzáférhetőek.

2.4. Adatok javítása

Internetes oldalainkon a rendelés feladásakor lehetőséget biztosítunk a személyes adatok módosítására, illetve a kiválasztott termék módosítására a rendelés leadását megelőzően. A rendelési szám megadásával, melyet e-mailben küldünk el minden online leadott rendelést követően, személyesen is kérheti az esetleges módosításokat ügyfélszolgálatunkon keresztül.

3. Árak

A honlapon megadott eladási árak forintban szerepelnek, és tartalmazzák a mindenkor általános forgalmi adót. A honlapunkon és telefonon megrendelt termékek kiszállításának díja minden esetben az egyes termékekre vonatkozó, és a vásárló által igénybe vehető szállítási típusától függ. A szállítási díjat a termék eladási ára nem tartalmazza. A szállítást vállalkozásunk harmadik féltől rendeli meg, annak költségét minden esetben (kivéve akciók és promóciók, ha ingyenes kiszállítással hirdeti meg a vállalkozás) a vásárlóra tovább hárítja közvetített szolgáltatásként.

Szállítási költségek:

0-24997 Ft értékű vásárlásig 1 499 Ft, 24 998 Ft és a feletti rendelés esetén 0 Ft a szállítási költsége.

Tájékoztatjuk, hogy a honlapon szereplő fényképhez képest a megvásárolt termék színében az Ön számítógépének beállításától függően a honlapon szereplő fényképtől eltérhet.

Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. minden esetben mindent megtesz annak érdekében, hogy a termékek árait pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondosságunk ellenére hibás ár került a webáruházba, akkor a szerződés létrejötte előtt, a vásárló megrendelését követő telefonos visszahívásakor tájékoztatjuk a vásárlót, hogy ajánlatát nem tudjuk elfogadni, és nem vagyunk kötelezhetőek a terméket hibás áron szállítani, ebben az esetben felajánljuk a helyes áron történő szállítást, amit a vásárló vagy elfogad vagy nem jön létre a felek közötti szerződés, és az esetleg már megfizetett vételárat visszatérítjük.

Hibás árak minősül:

- nyilvánvalóan téves, irreális ár, ami az érintett termék / szolgáltatás közismert, általánosan elfogadott áráról jelentősen eltér;
- esetleg rendszerhiba miatt megjelenő „0” Ft-os vagy „1” Ft-os ár;
- egyéb feltűnő értékaránytalanságot mutató ár.

4. Szállítási feltételek

- A megrendelt termékeket - amennyiben azok raktáron vannak - a szerződéskötés időpontjától számított kb. 3-5 napon belül kiszállítjuk. Nagy kereslet esetén előfordulhat, hogy egyes termékekből hiány keletkezik, ilyen esetekben a szállítási határidő hosszabb lehet. Erről a szerződéskötéskor vagy azt követően tájékoztatjuk a vásárlót. Amennyiben a termék kiszállítására a visszaigazolásban szereplő határidő követően kerül sor a vásárló jogosult a szerződéstől a szállítási késedelem miatt elállni, a termék átvételét megtagadni. A leszállított termékért az eladási árat és a szállítási díjat, amennyiben a fizetés nem online bankkártyás fizetéssel történt - minden esetben személyesen a futárnál kell megfizetni. A küldemény átvételekor a kézbesítő jelenlétében ellenőrizze a csomag sértetlenségét! Sérült csomagot ne vegyen át! A számlát és a termékhez kapcsolódó használati útmutatót, esetleg jótállási jegyet, egyéb információs anyagot, a csomagban mellékeljük.

- Tájékoztatjuk t. Ügyfeleinket, hogy a kiszállított csomagokat a jelenlegi partnerünk a Magyar Posta Zrt. minden esetben a vásárló által megadott címen jelen lévő személynek adja át a személyazonosság igazolása mellett.

5. Elállási jog

- A honlapon, illetve telefonon keresztül történt vásárlás esetén a vásárló a szerződés megkötésének napjától kezdődően egészen az áru átvételét követő 14 napig indoklás nélkül elállhat a szerződéstől akkor is, ha a termék nem hibás.
- Kiskereskedelmi egységekben vásárolt termékekre – mivel ebben az esetben az adásvételi szerződés nem távollevők között jön létre - a 14 napos elállási jog nem vonatkozik. Boltjainkban történő vásárlás esetén csak a termék hibája, termék- vagy kellékszavatosság, jótállási igény érvényesítése keretében van lehetőség elállásra.
- Felhívjuk vásárlóink figyelmét a számla megőrzésének fontosságára! Kérjük, minden esetben őrizze meg a gyors ügyintézés, és azonosítás érdekében!
- Interneten és telefonon leadott rendelések esetében tájékoztatjuk, ha bármely termékünkre hosszabb kipróbálási lehetőséget biztosítunk. Ezen termékek megjelölt időtartam alatt történő megvásárlása esetén a vásárló az e termékek átvételét követően a kipróbálási lehetőség időtartama alatt indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, vételárát pedig a jelen pontban megjelöltek szerint visszatérítjük számára. Ha Ön elállási jogával élni kíván, **elállási szándékát** tartalmazó egyértelmű **nyilatkozatát** köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a vállalkozáshoz. Elektronikus levélben nyilatkozatát a **support@topshop.hu** e-mail címre küldheti. Ebből a célból felhasználhatja a termékkel együtt kiküldött Reklamációs lapot. Ebből a célból felhasználhatja a termékkel együtt kiküldött Reklamációs lapot.
- Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát.
- Felhívjuk vásárlóink figyelmét arra, hogy amennyiben „szett”-et vagy „csomagot” vásárolnak, akkor a szettben és csomagban található termékek értékesítésére oszthatatlan szolgáltatás keretében dologösszességként kerül sor, ami azt jelenti, hogy az elállási jog gyakorlására a teljes (valamennyi terméket tartalmazó) csomag vagy szett vonatkozásában van lehetőség, a csomag vagy szett egyes elemeinek kapcsán nincs lehetőség az elállási jog gyakorlására. A szettben vagy csomagban vásárolt termékek vételára egy összegben kerül meghatározásra, annak megbontása nélkül, amit a termékvásárlásról kapott számla is így tartalmaz.

Csomag visszaküldésnek feltételei – visszaküldési címünk:

- Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által a termék megrendelése kapcsán teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a szállítási költséget is. Amennyiben Ön a termék kiszállítása kapcsán nem a legkevesebb költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles Önnek megtéríteni. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybeviteléhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. Amennyiben a futárnak fizette ki a vételárát postai csekken küldjük meg a termék vételárát és a szállítási költséget, amennyiben pedig bankkártyás fizetést választott bankszámlájára utaljuk vissza a termék vételárát és a szállítási költséget a megjelölt határidőn belül.
- Az elállási jog gyakorlására szolgáló határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt címen található személy a terméket átvette.
- Több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor az elállási jog attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt címen található személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.
- Tájékoztatjuk, hogy a visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Elállás esetén Ön köteles számunkra a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni **postai úton a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft 1985 Budapest címre vagy futárszolgálattal a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. részére a 2151 Fót-Akácok East Gate Business Park. B1 épület 3. raktárkapu** címre. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A termék visszaküldésének költségét ebben az esetben Ön viseli, ez a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft.-re nem hárítható át.

A terméket lehetőleg eredeti csomagolásával és minden tartozékával, valamint a teljes dokumentációval együtt kell visszaküldeni. A termék eredeti csomagolását(pl cipő doboza) kérjük ne ragassza le, kérjük, hogy a dobozt burkolja be egy fóliába, vagy abba a csomagolásba, amibe eredetileg átvette.

A termékeken lehetőleg ne látszódjon használat nyoma.

Amennyiben a visszaküldött termékhez ajándékot is kaptak úgy kérjük azt is szíveskedjenek visszaküldeni, annak hiányában sajnos nem tudjuk intézni igényét.

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

Ön kivételesen nem gyakorolhatja elállási jogát az alábbi esetekben:

1. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
2. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
3. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
4. olyan alkohol tartalmú 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;
5. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a vásárló a csomagolást felbontotta;
6. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

Amennyiben Ön 14 napos elállási jogával él, kérjük az árut, ne adja fel székhelyünk címére, utánvétesen vagy portósan, mert az ilyen módon visszaküldött csomagokat nem áll módunkban átvenni, a visszaküldéssel kapcsolatos szállítási költséget minden esetben a vásárlónak kell viselnie.

Ön elállási joga gyakorlása kapcsán csak a termék visszaküldésének költsége és az az esetleg értékcsökkenés terheli, ami a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés.

6. Adatvédelem

Amennyiben az érintett vásárol, közte és a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. között jogviszony jön létre. Amennyiben a vásárlás távollévők között történik (így a Weboldalakon, vagy telefonon), az adatkezelés szükséges a vásárlás rögzítéséhez, szállításhoz, számlázáshoz, fizetéshez, jótállás érvényesítéséhez, a jogviszonyból származó igények érvényesítéséhez. Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, valamint az érintett és a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. közötti szerződés teljesítése, a szerződés megkötéséhez szükséges lépések megtétele. Az érintett a vásárlás során megismeri a jelen szerződést, és az adatkezelési tájékoztatót. A fentiekben túlmenően, amennyiben az érintett és a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. között jogviszony jön létre, az adatkezelés szükséges a jogviszonyból származó jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez, igények érvényesítéséhez (pl. jótállás, pénzkövetelés behajtása). Ezen esetekben a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. adatkezelésének jogalapja a jogszabályban elrendelt kötelezettségek teljesítése.

Az adatkezelésre elsősorban az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete vonatkozik (Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről; továbbiakban: „GDPR”). Az adatkezelésről részletes tájékoztató érhető el a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. weboldalán: <https://www.topshop.hu/> Az adatkezelést illetően az adatkezelési tájékoztató a jelen szerződés mellékletét képezi.

7. Szavatosság és jótállás

Termékeinkre a termék hibája esetén a jogszabályokban meghatározott szavatosságot, illetve jótállást vállalunk. Abban az esetben ha bármely termékre a jogszabályban foglaltaktól eltérő, a vásárlóra nézve kedvezőbb feltételeket biztosítunk folyamatosan vagy akció keretében, azt minden esetben a termék adatlapja tartalmazza.

Hibás a termék, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az eladó, ha a vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Vásárló és az eladó közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Vásárló és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A termék esetleges hibája esetén Ön kellek- vagy termékszavatossági igényt, illetve meghatározott esetekben jótállási igényt érvényesíthet, az eljárásra a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezései az irányadóak

Felhívjuk vásárlóink figyelmét arra, hogy amennyiben „szett”-et vagy „csomagot” vásárolnak, akkor a szettben és csomagban található termékek értékesítésére oszthatatlan szolgáltatás keretében dologösszességként kerül sor, ami azt jelenti, hogy a szavatosság vagy jótállás keretében érvényesített csereigény vagy elállási jog gyakorlására csak a teljes (valamennyi terméket tartalmazó) csomag vagy szett vonatkozásában van lehetőség, a csomag vagy szett egyes elemeinek kapcsán nincs lehetőség cserére vagy elállási jog gyakorlására. A szettben vagy csomagban vásárolt termékek vételára egy összegben kerül meghatározásra, annak megbontása nélkül, amit a termékvásárlásról kapott számla is így tartalmaz.

7. 1. Kellekszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellekszavatossági jogával?

Ön a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellekszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellekszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellekszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellekszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellekszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellekszavatossági igényét?

Ön a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft.-vel szemben érvényesítheti kellekszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellekszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellekszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Hungary Kft. nyújtotta. Ebben az első hat hónapban történő hibabejelentés esetén a társaságot terheli a bizonyítás abban a körben, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett. Ezt a vásárláskor kapott számlával, nyugtával tudja hitelesen érdemi módon bizonyítani. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

7. 2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

A termék hibája esetén Ön - választása szerint - kellekszavatossági jogát 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 a 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. Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

7.3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén abban az esetben, ha az adott terméktípusra vonatkozóan a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. külön egyedileg jótállást vállalt, vagy a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet állapít meg az adott terméktípusra vonatkozóan kötelező 1 éves jótállási időt.

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

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha az eladó 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.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

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

Azon termékek esetében, amelyeknél az eladónak jótállási kötelezettsége van, minden esetben a termékekhez mellékelte jótállási jegy tartalmazza a jótállás kötelezettjének nevét és címét, a jótállás tartalmát, időtartamát, területi hatályát, és a belőle eredő jogok érvényesítésének módját; illetve utalást arra, hogy a jótállás a vásárlónak a törvényből eredő jogait nem érinti.

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a kötelezett jótállási kötelezettségének nem tesz eleget a vásárló felhívására megfelelő határidőben, a határidő lejártát követő 3 hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt a jótállási igény, ha a jótállási idő már letelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

Felhívom 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 az 7.1. és a 7.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

7.4. Szavatossági, jótállási igények intézése, panaszügyintézés

A nálunk vásárolt termékeket minden esetben használati útmutatóval, jótállás esetén jótállási jeggyel, illetve reklamációs lappal látjuk el.

Amennyiben termékeinkkel kapcsolatban szavatossági vagy jótállási jogát kívánja érvényesíteni, akkor azt jótállási jeggyel, illetve a szerződéskötés tényét igazoló bizonylat (vagy annak másolata) bemutatásával tudja megtenni.

A vásárló az alábbi szervezeti egységeinkben, üzleteinkben érvényesítheti kifogásait:

Ügyfélszolgálatunkon:

Telefonszám: +36 1 452-5129, +36 1 452-5137

e-mail: support@topshop.hu

Online vitarendezési platform:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>

Kiskereskedelmi üzletben történő vásárlás esetén a kifogás a vásárlás helyén érvényesíthető.

A boltok illetve partnerüzletek aktuális listája www.topshop.hu | www.dormeo.hu | www.delimano.hu | www.walkmaxx.hu | www.kosmodisk.hu | www.liveactive.hu honlapokon az „Üzleteink” ill. „Mintaboltjaink” menüpont alatt található meg.

A vásárló kifogásáról - amennyiben a vásárló személyesen jelenik meg ügyfélszolgálatunkon - jegyzőkönyv készül.

Abban az esetben, ha a vásárló szavatossági vagy jótállási jogait nem személyesen, hanem postai úton kívánja érvényesíteni, ezt a termék mellett található reklamációs lapon, az azon megjelöltek szerint teheti meg.

A jegyzőkönyv másolatát a vásárló kapja meg. Amennyiben a vásárló igényének teljesíthetőségéről a kötelezett annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a vásárlót.

A kötelezettnek törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Javításra az árut elismervény ellenében kell átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a vásárló nevét és címét, az áru azonosításához szükséges adatokat, az áru átvételének idejét, és azt az időpontot, amikor a vásárló a kijavított árut átveheti.

7.5. Kiterjesztett garancia

A kiterjesztett garancia, mely számos termékünk valamint a Walkmaxx termékek közül az alábbiak mellé megvásárolható, annak tartama alatt **egy alkalommal történő termékcsere**re jogosítja a vásárlót a jelen szabályzatban foglaltak szerint.

- Walkmaxx Comfort szabadidőcipő 4.0
- Walkmaxx Trend szabadidőcipő 4.0
- Walkmaxx Black fit
- Walkmaxx Trend női cipő 4.0
- Walkmaxx Trend utcai cipő 4.0

Amennyiben a kiterjesztett garancia alapján előterjesztett igény alapos, a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft.-t a kiterjesztett garancia alapján fennálló kötelezettsége szerint a terméket cseréli. A kiterjesztett garancia alapján csak cserére van mód. A kiterjesztett garancia időtartamába beletartozik az az időszak is, amely alatt a vásárló nem tudta a terméket rendeltetésszerűen használni (ide értendő a csere időszaka is), tehát ezen időszakokkal a kiterjesztett garancia ideje nem hosszabbodik meg. A kiterjesztett garancia az annak tartama alatt a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft.-hez igazolhatóan bejelentett igényekre vonatkozik.

Amennyiben az szükséges, az igény alaposágának megállapíthatósága érdekében a termék szakértői bevizsgálására kerül sor, melynek költségét a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. előlegezi és viseli, kivéve azt az esetet, amennyiben a szakértői vizsgálat eredménye az, hogy alaptalan volt a vásárlói igény, mivel a termék megfelel a minőségi követelményeknek, mely esetben a szakértői bevizsgálás költségeit a vásárló köteles utólag felhívásra megtéríteni a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft.-nek.

Amennyiben a kiterjesztett garancia igény alapos a terméket a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft.

- elsősorban pontosan ugyanolyan típusú termékre cseréli

- amennyiben a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. nem tudja pontosan ugyanolyan típusú termékre cserélni, akkor a vásárló választhat, hogy milyen egyéb, a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. által forgalmazott termékre kívánja a hibás terméket becserélni (amennyiben szükséges különbozati összeg ráfizetéssel, amennyiben a vásárló olcsóbb terméket választ a különbozet visszatérítésére nincsen mód).

A kiterjesztett garancia egy alkalommal történő felhasználása alapján történő termékcseré esetén a vásárló a későbbiekben további termékcserét vagy egyéb igényt a kiterjesztett garancia alapján nem érvényesíthet.

A kiterjesztett garancia alapján cserélt termék esetében a kiterjesztett garancia időtartama nem kezdődik előről.

Jelen kiterjesztett garancia nem érinti a vásárló jogszabályon alapuló kellékszavatossági vagy egyéb szavatossági igényének érvényesíthetőségét!

A kiterjesztett garancia időszaka nem kezdődik előről jogszabályban rögzített szavatossági igényen alapuló termékcseré esetén sem, és a csere és használatra való alkalmatlanság időszakával nem hosszabbodik meg.

A termék hibája esetén kiterjesztett garancia vételára és a termék vételára kizárólag abban az esetben járhat vissza vásárlónak, ha jogszabályon alapuló elállási jogot érvényesít (kellékszavatosságon alapuló elállási jog, és távollevők között létrejött szerződések szabályai alapján a vásárlót megillető 14 napos elállási jog) és az alapos.

A kiterjesztett garancia kizárólag a termékek vásárlását igazoló számlával együtt érvényesíthető.

A jelen tájékoztatóban nem szabályozott kérdések kapcsán a kiterjesztett garancián alapuló ügyek intézését a Studio Moderna 2000 Tv-Shop Kft. a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezései szerint végzi.

*8. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelmi Hatóság

Az eladó székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége:

Budapest Főváros Kormányhivatala

Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.

Telefonszám: +36 1 450 2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Az eladó székhelye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetősége:

A Budapesti Békéltető Testület székhelye:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

További Békéltető testületek elérhetőségei: <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>

A békéltető testületek olyan független testületek, melyek a megyei kereskedelmi és iparkamarák illetve a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működnek. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a vásárló és az eladó között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között, és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A fő szabály az, hogy az eljárásra a vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, tehát a vásárló választhat, hogy melyik békéltető testülethez fordul. A vásárló kérelme alapján illetékes a szerződés teljesítésének helye vagy a vitában érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület is. A békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a vásárló megkísérelje a vitát közvetlenül a vállalkozással rendezni. A békéltető testület eljárása kezdeményezése ingyenes, a vásárlónak csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a testület a vásárló hátrányára dönt. A vállalkozást a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli.

Az esetleges panaszai, kifogásai kapcsán online vitarendezési platform is rendelkezésükre áll, melyhez szükséges vállalkozásunk e-mail címe is, ami az support@topshop.hu. Az online vitarendezési platform felhasználható a vitás kérdések rendezéséhez, valamint az online vitarendezési platform felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez. ODR link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

A fogyasztók panaszai elsősorban a Kormányhivatal területileg illetékes járási hivatalához fordulhatnak. Elérhetőségeket itt találhatnak: <http://jarasinfo.gov.hu/>. A fővárosi és megyei kormányhivatalok elérhetőségei az alábbi oldalon találhatóak: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>.

Reklamációs lap

Csomagokat a következő címre tudja visszaküldeni:

Postai úton:

Studio Moderna 2000 TV-Shop Kft.

1985 Budapest

Futárszolgálattal:

Studio Moderna 2000 TV-Shop Kft.

2151 Fót- Akácós

East Gate Business Park. B 1 épület 3. raktárkapu

(Ha teheti, fénymásolja le, hogy mindig legyen Önnél egy példány)

A számlán szereplő név: _____

A számlán szereplő cím: _____

A számla sorszáma: _____

Mit kér

termék árát

termék cseréjét

csere más termékreMit mellékel a

csomagban pontosan:

_____Visszaküldés oka/ egyéb észrevételek:

Kérjük, amennyiben az összeget más névre, címre kéri, mint ami a számlán szerepel, szíveskedjen azt

részünkre megírni.

Név:.....

Cím:.....