**Általános üzleti feltételek ABC-ZOO.HU**

1. **Szerződéskötés, rendelés leadása**

Az abc-zoo Webáruházban (továbbiakban Áruház) rendelést adhat le minden természetes vagy jogi személy (továbbiakban Ügyfél). A rendelés nincs regisztrációhoz kötve.

Rendelés leadásával az Ügyfél szerződést köt az Áruházzal, egyúttal elfogadja, hogy az Ügyfeleknek szóló tájékoztatásokat elolvasta, és tudomásul vette. A rendelés leadása az Ügyfél részére fizetési kötelezettséget jelent.

A szerződéskötés elektronikus úton történik, magyar nyelven. A szerződést (leadott rendelést) az Áruház adminisztrálja, és tárolja. A szerződés tárolása határozatlan ideig történik, azt az Áruház a tárolás ideje alatt bármikor vissza tudja keresni. A szerződés nem utal semmilyen magatartási kódexre.

Rendelés leadása után az Áruház automatikusan e-mailes üzenetet küld a rendelési adatok részletezésével; ez az üzenet csak a rendelés leadásának tényét igazolja, nem jelenti a rendelés Áruház által történő elfogadását, amennyiben Ön nem kap visszaigazoló e-mailt 15 percen belül, keresse az ügyfélszolgálatot. A visszaigazoló e-mail a megrendelés megerősítésére szolgál. A leadott rendelést az Áruház 1-2 munkanapon belül adminisztrálja. Szükség esetén az Áruház további tájékoztató információkat küld az Ügyfél számára, ill. változtatásokat javasol a helyzettől függően.

Az Áruház fenntartja a jogot, hogy szükség esetén ésszerű technikai, vagy más jellegű módosításokat alkalmazzon, akár a rendelés leadása után. A változtatásokról minden esetben egyeztet az Áruház az Ügyféllel, és csak kölcsönös megegyezés után tesz további lépéseket a rendelés teljesítésére.

**Felhívások:**
- Az Ügyfél minden rendelés leadásakor változtathat szállítási és számlázási adatain. Az Ügyfél a személyes adatain tud változtatni( név, cím, e-mail cím, telefonszám, számlázási cím).

**Ugyanakkor az Ügyfél felelőssége az adatok pontos kitöltése! A hibásan kitöltött adatok miatt bekövetkező fennakadásokért, hibákért az Áruház nem vállal felelősséget.**

A megrendelésben szereplő termékeket csak az ügyfélszolgálaton keresztül tudja módosítani.
- Az automatikus rendszerüzenet minősül a rendelés Áruház által történő elfogadásának.
- A más úton (pl. e-mailes üzenet formájában) leadott rendelések egyedi megállapodásnak számítanak, így nem vonatkoznak rájuk a fentiekben, ill. más pontokban részletezett Általános feltételek.

1. **Szerződés tárgya**

Az abc-zoo Webáruház (továbbiakban Áruház) olyan fogyasztási cikkeket (továbbiakban Termék) árusít végfelhasználók számára, melyek hobbiállatok, és/vagy bizonyos dísznövények kedvtelésből tartásához használatosak.

A Termékekkel kapcsolatos részletes információk az Áruház honlapján találhatók meg, egyedi Termék adatlapokon. A mellékelt termékképek illusztrációk, nem mindig felelnek meg teljesen a valóságnak. A feltüntetett információk a gyártók, vagy forgalmazók által közölt adatok. Ezen adatok folyamatos ellenőrzésére az Áruháznak nincs módja, így az esetleges eltérésekért nem tud felelősséget vállalni.

Az Áruház fenntartja a jogot, hogy egyes Termékek forgalmazását előzetes bejelentés nélkül megszüntesse, akár egy rendelés leadása után is. Hasonlóképp fenntartja a jogot az előzetes bejelentés nélküli árváltoztatásokra; leadott rendelés esetén az árváltoztatások visszamenőleg nem válnak automatikusan aktuálissá, szükség esetén az Áruház egyeztet az Ügyféllel az változtatás szükségességéről. Ha nem történik ez ügyben külön egyeztetés, a már megrendelt Termék ára változatlan marad.

Bizonyos Termékek esetében több választási lehetőség biztosított, melyek adott esetben különböző árkategóriákat is jelenthetnek

Az Áruházban feltüntetett árak minden esetben magyar ÁFA értéket tartalmaznak, vagyis bruttó áraknak minősülnek.

1. **Adatkezelés, adatvédelem, begyűjtött információk,**

Begyűjtött információk

Az abc-zoo weboldal (továbbiakban Weboldal) egyes oldalainak látogatásakor olyan általános információkat gyűjtünk, amelyek a látogatót nem azonosítják személyesen.

A megrendelés során az alábbi személyes adatok megadását kérjük: vezeték és keresztnév vagy cégnév, szállítási cím, számlázási cím, e-mail cím, telefonszám. Cégnév vagy egyéni vállalkozás esetében adószám megadását is kérjük. ÁFA mentes számla igénylés esetén közösségi adószám megadását kérjük, valamint a megjegyzésben feltétlenül szükséges feltüntetni: „ÁFA mentes számlát kérek“

Adatkezelés, adatvédelem

A Weboldal kizárólag az üzemeltetéshez szükséges célokra használja a begyűjtött általános és személyes adatokat. Az adatok felhasználása a következő elvek szerint történik:
- Az általános, anonim adatok kizárólag a Weboldal által érhetők el, az információk egyének szerint nem azonosítható módon kerülnek feldolgozásra
- A regisztráció esetén megadott adatok kizárólag a Weboldalon leadott megrendelések teljesítését, azok megerősítését, nyomon követését szolgálják. A vásárló szállítással kapcsolatos adatait és telefonszámát a Weboldal átadja a rendelést teljesítő, vele szerződésben álló szállító cégnek, amely ezen adatvédelmi nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően, bizalmasan kezelik azokat, betartva az összes vonatkozó törvényi előírást.
- Az Weboldal a hatályos jogi követelményeknek megfelelően biztosítja az adatok megfelelő biztonságát - mind a hálózati kommunikáció (online adatkezelés), mind az adatok tárolása, őrzése (offline adatkezelés) során. Az adatokhoz minden esetben kizárólag az illetékes munkatársak férhetnek hozzá.

1. **A regisztrált felhasználóink jogai**

A törvényi előírásoknak megfelelően az abc-zoo Webáruház (továbbiakban Weboldal) regisztrált felhasználóinak joguk van tájékoztatást kérni adataikról, azokat megváltoztatni/megváltoztattatni, illetve törölni/töröltetni a rendszerből. A Weboldal regisztrált felhasználói rendelés leadásakor szabadon megváltoztathatják adataikat.

Ha a felhasználó elfelejti/elhagyja jelszavát, a rendszer jelszó emlékeztetőjével igényelhet új jelszót.

A regisztráció bármikor megszüntethető a tamogatas@abc-zoo.hu címre írt elektronikus levéllel, melyben a regisztrált azonosítójának és adatainak törlését kéri. Ez esetben az abc-zoo.hu a felhasználó személyes adatait rendszeréből törli.

1. **Fizetési módok**

Az abc-zoo Webáruház (továbbiakban Áruház) a következő fizetési módokat biztosítja az Ügyfél számára:

- Banki utalás: a megrendelt tételek értékének előre utalása, vagy előleg utalása az Áruház bankszámlájára. Tranzakció csak akkor intézhető, miután az Áruház személyre szóló e-mailes tájékoztatót küldött az Ügyfél számára a fizetéssel kapcsolatos információkról (pontos összeg, bankszámlaszám, közleményben feltüntetendő adatok, egyéb információk)
- Utánvétel: házhoz szállítás esetén a küldemény átvételekor készpénzben történő fizetés a kézbesítést végző fél felé.

-Paypal: paypal számláról (e-mail cím) a Webáruház paypal számlájára (e-mail cím). Tranzakció csak akkor intézhető, miután az Áruház személyre szóló e-mailes tájékoztatót küldött az Ügyfél számára a fizetéssel kapcsolatos információkról (pontos összeg, közleményben feltüntetendő adatok, egyéb információk).

1. **Átvétel kiszállítás**

Személyes átvétel: Személyes átvételre nincs lehetőség.

GLS futárszolgálat: Minden küldeményünket a GLS csomagküldő szolgáltatásával juttatunk célba. A GLS futárszolgálat honlapján található részletek és információk a csomag helyzetéről:<https://gls-group.eu/HU/hu/csomagkovetes>

Szállítási költség

A GLS futárszolgálat szállítási költsége a rendelt termékek súlyától függ:

|  |  |
| --- | --- |
| Súly | Összeg |
| 3 kg-ig | 1058 HUF |
| 5 kg-ig | 1165 HUF |
| 10 kg-ig | 1272 HUF |
| 20 kg- ig | 1379 HUF |
| 30 kg- ig | 1488 HUF |
| 40 kg- ig | 1702 HUF |
| 15 250 HUF -tól | INGYENES |

**Figyelem! Ellenőrizze a csomagot! Mi törekszünk rá, hogy megfelelő szolgáltatóval szállíttassuk ki rendelését, és hogy a csomagolás mindig megfelelő és biztonságos legyen. Ettől függetlenül előfordulhatnak problémák. Ha rendelése kézbesítésekor, vagy átvétele után problémát észlel (sérült, működésképtelen a termék), azonnal lépjen velünk kapcsolatba. Lehetősége szerint még átvétel előtt, de mindenképp rögtön átvétel után ellenőrizze a kézbesített csomagot. A kézbesítéssel kapcsolatos reklamációt napokkal a kézbesítés után nem áll módunkban elfogadni!**

1. **Garancia, reklamáció, panaszkezelés**

Az általunk forgalmazott termékek döntő többsége meghatározott idejű garanciával rendelkezik. A garancia érvényesítéséhez nélkülözhetetlen az Áruház által kiállított számla, mely mint garancia levél funkcionál. Ezt a dokumentumot gondosan őrizze meg!
Garanciális meghibásodást az Ügyfélnek jeleznie kell az Áruház felé e-mail formájában, vagy telefonon. Előzetes megbészélés szerint az Ügyfélnek gondoskodnia kell a hibás termék visszajuttatásáról, aminek költségei az Ügyfelet terhelik. A hibás termékhez feltétlenül mellékelni kell az Áruház által kiadott számlát!
A termék visszajuttatása után az Áruház a lehető leggyorsabban kivizsgálja a problémát maximálisan 30 nap áll az Áruház rendelkezésére. Tényleges garanciális hiba esetén az Áruház az alábbi lehetőségek valamelyikét vállalja:
- Áruház a terméket kicseréli vagy megjavítja.
- A garanciális ügyintézés után az Áruház vállalja a kicserélt vagy kijavított termék visszajuttatását az Ügyfélhez, ennek költségeit az Áruház állja.

- Ha a termékről kiderül, hogy valóban hibás illetve a vásárló nem kívánja a termék cseréjét, ebben az esetben az Ügyfél bankszámla számára utaljuk a vételárat.

Figyelmeztetések
- A garanciális meghibásodás során keletkező kapcsolt károkért (pl. vízkárok, élőlények elpusztulása, stb.) a gyártók és forgalmazók semmilyen felelősséget nem vállalnak!
- Az akváriumok és akváriumi eszközök olyan használati tárgyak, melyek meghibásodása egyéb károkat is okozhat, ezért egyeztessen lakásbiztosítójával az ilyen jellegű károk rendezésének lehetőségeiről.
- A jótállással rendelkező termékek leírását figyelmesen el kell olvasni, és a leírtakat minden körülmények között be kell tartani. Ha a meghibásodás a nem rendeltetésszerű használatból ered, a garancia érvényét veszti. Magyar nyelvű használati utasítást e-mailben kérésre küldünk.

Reklamáció, panaszkezelés

Az Áruház bármely termékével vagy szolgáltatásával kapcsolatosan az Ügyfél panaszt tehet az Áruház felé e-mail formájában vagy telefonon. Az Ügyfélnek a reklamáció okát részletesen közölnie kell az Áruházzal, adott esetben annak kérdéseire válaszolva. Telefonos panasztétel esetén az Áruház külön kérheti az Ügyfelet a panasz írásos formában történő megtételére, amennyiben annak komplexitása ezt indokolja. Jogos panasz esetében az Áruház törekszik a kölcsönös megegyezés szerinti megoldásra.

A reklamációkat utánvétel nélkül a következő belföldi címre várjuk:

**ABC-ZOO, s. r. o.**

**Ország út 3**

**3950 Sárospatak**

Amennyiben a két fél nem tud megegyezésre jutni, az Ügyfél a Békéltető Testülethez fordulhat panaszával. Eljárás esetén az Áruház köteles együttműködni a Békéltető Testülettel. A békéltető testületekre vonatkozó szabályokat a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-37/A §-ai tartalmazzák. A Békéltető Testület működéséről, és kapcsolatfelvételi lehetőségeiről a [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu) oldalon tájékozódhat.

Békéltető Testületen kívül az Európai Unió bármely vitarendezési testületéhez is fordulhat a panaszos online vásárolt termékek vagy szolgáltatásokat érintő panasz esetén. A panaszosnak választania kell egy vitarendezési testületet a panasz kezelésére. A két félnek (panaszos és szolgáltató) pedig közös megegyezéssel kell kiválasztania a vitarendezési testületet.

Mindegyik vitarendezési testületnek saját eljárási szabályai vannak. A vitarendezési eljárás általában egyszerűbb, gyorsabb és olcsóbb, mint bírósághoz fordulni.

Az ODR linket alább találja, ahol vitarendezési testületet választhat:

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

1. **Elállás a vásárlástól, kellékszavatosság, termékszavattosság, jótállás**

A megrendelés teljesítése előtt bármikor visszamondhatja megrendelését, ezen szándékát e-mailben, telefonon, vagy személyesen közölheti.

A távollévők közötti szerződéskötéseket szabályozó 45/2014. Kormányrendelet alapján az Ügyfélnek jogában áll utólag, az áru átvétele után elállni a vásárlástól. Az utólagos elállással kapcsolatos tudnivalók a továbbiakban olvashatók.

- Az Ügyfél a megrendelt termékek kézhezvételétől számított 14 naptári napon belül jelentheti be az Áruház felé utólagos elállási szándékát a vásárlástól.
- Ügyfél a bejelentést megteheti írásos formában (e-mail, vagy levél útján) vagy telefonon keresztül. Az elállás okát az Ügyfél nem köteles megindokolni.
- Elállás előtt az Ügyfél a terméket kibonthatja és KIPRÓBÁLHATJA, ezek a tényezők nem korlátozzák az utólagos elállási jogot. A kivételes esetek lejjebb olvashatók.
- A bejelentést követő 14 naptári napon belül az Ügyfélnek kötelessége a termékeket visszaküldeni az Áruház részére, azok minden tartozékával, és lekezelt garancialevelükkel egyetemben. Az eredeti számla megléte nem kötelező, ill. a termékek bontatlansága sem követelmény. A visszaszállítás költségei az Ügyfelet terhelik.
- Az Áruház az utólagos elállás bejelentésétől számított lehető leghamarabb, de legkésőbb **14** naptári napon belül visszatéríti a termékek vásárlási értékét, valamint az azok Ügyfélhez juttatásának szállítási díját, amennyiben az is benne foglaltatott a végösszegben (ha kifejezetten az Ügyfél kérésére a szükségesnél költségesebb szállítási móddal volt célba juttatva a rendelés, akkor az Áruház csak az eredetileg szükséges szállítási mód költségeit köteles visszatéríteni).
- Az Áruház mindaddig visszatarthatja a pénzvisszatérítés kifizetését, amíg az Ügyfél nem juttatja vissza a termékeket, vagy azok visszaküldésének megtörténtéről egyértelmű igazolást (pl. csomagfeladás érvényesített dokumentációja) nem mutat fel.
- Az Ügyfelet a termékek visszaküldésének költségein kívül semmilyen extra költség nem terheli. Azonban az Áruház követelhet kompenzációt, amennyiben valamely termék hiányosan kerül vissza hozzá, nem rendeltetésszerű használat miatt károsodott, vagy tartósan használatban volt (tehát nem csak kipróbálta az Ügyfél).

Az utólagos elállás jogát korlátozó tényezők:
- Romlandó, vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékek: eleségek, vegyszerek, egyéb szavatossági idővel ellátott termékek esetében nem gyakorolható az utólagos elállási jog.
- Ha a terméket Ügyfél nem csak kipróbálta, hanem tartósan használta, akkor az utólagos elállás csak az amortizáció miatti értékcsökkenés kompenzálásával valósítható meg.
- Akváriumi szűrőberendezések esetében a szűrőanyagokban visszafordíthatatlan folyamatok indulnak meg, amint vízzel érintkeznek. Kipróbálás esetén a szűrőanyagokat távolítsa el a szűrőberendezésekből. Ha a szűrőanyagokat víz érte, utólagos elállás csak azok értékének kompenzálásával valósulhat meg.

Kellékszavatosság

*Milyen esetben élhet a kellékszavatosság jogával?*

Hibás teljesítés esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

*Milyen jogok illetik meg a kellékszavatossági igény alapján?*

Ön- - választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényt érvényekkel élhet:

Kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül 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 kellékszavatossági 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 a kellékszavatossági igényét?*

A vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A termék átvételétől számított két éves elévülési határidőn túl a kellékszavatossági jog már nem érvényesíthető.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatosság igényeit?*

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

*Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?*

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, amennyiben igazolja (a vásárlást igazoló számla segítségével), hogy a terméket webáruházunkban (www.abc-zoo.hu) vásárolta.

A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után a vásárló köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is fenn állt.

Termék szavatosság

*Milyen esetben élhetsz a termékszavatosság jogával?*

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint – az 1. Pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

*Milyen jogok illetik meg Önt a termékszavatosság igénye alapján?*

Termékszavatossági igényt Ön kizárólag 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 a termékszavatosság igényét?*

Termékszavatosság igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesíthető. E határidő elteltével ez a jogosultságát elveszti.

*Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?*

Termékszavatossági igényét kizárólag a termék 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 tuja, hogy:

* A terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta fogalomba, vagy
* A hiba a tudomány és a technika álása szerint a forgalomba hozatal időponjában 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.

Jótállás

*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.

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 jogoz az 1. És a 2. Pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

**Az áruház üzemeltetője**

Cég neve:                             abc-zoo, s.r.o.

Székhely:                              Starozagorská 6, 040 23 Košice- Kassa, Slovakia

Telephely:                             Pod Furčou 7, 040 01 Košice- Kassa, Slovakia

Ügyvezető:                           Jaroslav Prokop

Nyilvántartó bíróság:             Kassai Járási Bíróság

Cégjegyzékszám:                 47 508 795

Adószám:                             2023929908

Közösségi adószám:              SK2023929908

Ügyfélszolgálat:                    +36705608110

E-mail:                                  tamogatas@abc-zoo.hu

**A tárhelyszolgáltató székhelye és telephelye:**

Atlantis Systems, s. r. o.
Gorkého 6
811 01 Bratislava

A tárhelyszolgáltató e-mail címe:
atlantis@atlantis.sk