



## 09A távértékesítés Általános Szerződési Feltételei

a [www.kika.hu](http://www.kika.hu) weboldalon elérhető online áruházban történő megrendelésekhez

### Érvényességi terület

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a [www.kika.hu](http://www.kika.hu) honlapon történő távértékesítés ajánlataira, szerződéseire, szállításaira, vagy egyéb szolgáltatásaira vonatkoznak.

A jelen ÁSZF a **KIKA Lakberendezési Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: Szolgáltató) és a Szolgáltató által a [www.kika.hu](http://www.kika.hu) weboldalon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a [www.kika.hu](http://www.kika.hu) weboldalon keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarországról vagy külföldről, a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.

### Szolgáltató adatai:

Cégnév: KIKÁ Lakberendezési Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített cégnév: KIKÁ Kft.

Székhely: 1135 Budapest, Lehel utca 51.

Levelezési cím: 2040 Budaörs, Kinizsi utca 5.

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

Telefonszám: 06-23-448-000

Ügyfélszolgálat: elérhetőségei az 1.6. pontban olvashatók

Cégjegyzékszám: 01-09-073904

Nyilvántartó bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 10547157-2-44

### 1. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK, A FELEK KÖZÖTTI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

1.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a **[www.kika.hu](http://www.kika.hu)** weboldalon (a továbbiakban: **Weboldal**) található elektronikus áruházban (a továbbiakban: **Kika Online Áruház**) keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. A Kika Online Áruházban történő vásárlást – figyelemmel annak jellegére – az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Elkertv.") is szabályozza.



1.2. A Kika Online Áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

1.3. A Kika Online Áruház szolgáltatásainak jelentős része elérhető minden felhasználó számára, regisztráció nélkül is. A Kika Online Áruházban megvételre kínált termékek és szállítási szolgáltatások megrendeléséhez regisztráció (és belépés) nem szükséges, ugyanakkor a megrendelés leadása a jelen ÁSZF-nek, illetve a külön dokumentumba foglalt Adatvédelmi Szabályzatnak a jelen ÁSZF-ben rögzítettek szerinti kifejezett elfogadásához kötött.

#### 1.4. A Szolgáltató tárhelyszolgáltatója, aki az Ügyfél által biztosított információkat tárolja:

##### **BLUETRADE GmbH**

Im Mediapark 2

50670 Köln

Németország / Deutschland

Tel: +49 221 97343-0

Fax: + 49 221 97343-20

[info@bluetrade.de](mailto:info@bluetrade.de)

[www.bluetrade.de](http://www.bluetrade.de)

1.5. A Felek között a Weboldalon kínált áru megvásárlása, illetve szolgáltatás igénybe vétele tárgyában magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, a Szolgáltató azt tárolja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi.

1.6. A Kika Online Áruház vonatkozásában rendelkezésre álló ügyfélszolgálat, mely tanácsadási/tájékoztatási és panaszkezelési feladatokat lát el:

Ügyfélszolgálati iroda helye: 2040 Budaörs, Kinizsi u 5. (ügyfélforgalom számára nem elérhető)

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

Hétfő – Szombat 10:00 – 20:00

Vasárnap 10:00 – 19:00

Telefon: 06-23/449-045

Internet cím: [www.kika.hu](http://www.kika.hu)

E-mail cím: [webshop@kika.hu](mailto:webshop@kika.hu)

Levelezési cím: 2040 Budaörs, Kinizsi utca 5.

Lépjön kapcsolatba ügyfélszolgálatunkkal! (<https://www.kika.hu/shop/hu/kikahu/Contact>)



## 2. REGISZTRÁCIÓ

2.1. A regisztráció a Weboldal címoldalán található Bejelentkezés / Regisztráció menüpont alatt, az ott található adatlap kitöltésével kezdeményezhető. A regisztráció feltétele a jelen ÁSZF és a külön dokumentumban foglalt Adatvédelmi Szabályzat Ügyfél általi elfogadása. Az adatlap kitöltésekor **az Ügyfél nyilatkozik, hogy jelen ÁSZF és a Weboldalon közzétett Adatvédelmi Szabályzat feltételeit megismerte és elfogadja**, ezáltal az Adatvédelmi Szabályzatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul. Az adatlap kitöltésekor lehetősége nyílik az Ügyfélnek arra is, hogy hírlevelek küldését igényelje. Az adatlap kitöltését és az ÁSZF valamint az Adatvédelmi Szabályzat elfogadását rögzítő „Bejelentkezés” gomb megnyomását követően az Ügyfél az általa megadott e-mail címre visszaigazoló e-mailt kap, a regisztráció ebben a visszaigazoló e-mailben szereplő linkre kattintással érvényesíthető és fejezhető be. A regisztráció nem feltétele a megrendelések leadásának, ugyanakkor lehetővé teszi egyes személyre szabott szolgáltatások igénybevételét (például az Ügyfél által bejelentkezését követően leadott megrendelések nyomon követésének lehetőségét).

2.2. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémákért, károkért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható vagy a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból hozzáférhetővé válik. A Szolgáltató minden regisztrációt egy önálló személyként kezel. A korábban rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a Saját fiókom menüponton belül a Saját adataim, illetve Saját címeim menüpontokra kattintással van lehetőség. Szolgáltatót a regisztrált adatok Ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

## 3. MEGRENDELÉS

3.1. A Kika Online Áruházban kínált áruk lényeges tulajdonságait, jellemzőit, az áruk használatára vonatkozó utasításokat a konkrét árucikk információs oldaláról lehet megismerni azzal, hogy az áru részletes tényleges tulajdonságait a jogszabályi előírások szerint a termékhez mellékelésre kerülő használati utasítás tartalmazza. A Szolgáltató szerződészerű teljesítésének minősül, ha a termék a Weboldalon vagy a használati utasításban nyújtott tájékoztatásnál kedvezőbb, előnyösebb tulajdonságokkal rendelkezik. Amennyiben az Ügyfélnek a Weboldalon található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban a Weboldalon közölteknél több információra van szüksége vagy más kérdése merülne fel a vásárlás előtt, a Szolgáltató ügyfélszolgálatától kérhet felvilágosítást. A Szolgáltató által forgalmazott termék - ahol ezt a jogszabályok előírják - használati utasítását a Szolgáltató az áruhoz mellékel. Ha az Ügyfél esetlegesen nem kapná kézhez az áruval együtt a kötelező használati utasítást, azt haladéktalanul - mielőtt az árut használatba veszi - jelezze a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, amely késedelem nélkül gondoskodik a használati utasítás pótlásáról. A Weboldalon megjelentetett termékek helyenként csak illusztrációk (tájékoztató jellegűek), azok a valóságtól eltérhetnek; mint ahogy a Weboldalon megjelentetett ábrák, rajzok, súly- és méretadatok is. A Felek között a 3.5. pontban foglaltak szerint létrejövő szerződés tartalmát az Ügyfél által elküldött megrendelés visszaigazolása tartalmazza.

3.2. A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely az általános forgalmi adót már tartalmazza és magyar forintban értendő. Csomagárak esetében a bruttó egységár is feltüntetésre kerül. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét; a szállítási költség külön díjtételt képez. A szállítási költségekről az Ügyfél a megrendelés során tájékozódhat a 3.5. pontban írtak szerint.

3.3. A Weboldalról megrendelhető termékek, illetve a szállítási szolgáltatások árai, illetve díjai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek, illetve szállítási szolgáltatások vételárát, díját nem befolyásolja; a termékek megvásárlása és a szolgáltatások igénybevétele a megrendelésben, illetve annak visszaigazolásában szerepeltetett áron, illetve díjazás mellett történik. Ennek megfelelően a megrendelés elküldése és a termék átvétele közti időszakban bekövetkezett árcsökkenés esetén a Szolgáltatónak nem áll módjában pénzt visszatéríteni; ugyanakkor a Szolgáltató a megrendelés elküldését követően bekövetkező esetleges áremelkedéseket sem érvényesíti az Ügyféllel szemben.

3.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Weboldal felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

3.5. A megrendelést a Szolgáltató a Weboldalán keresztül csak akkor fogadja el, ha az Ügyfél a megrendeléshez szükséges (\*-gal jelölt) valamennyi mezőt maradéktalanul kitölti. Ha az Ügyfél valamely mezőt hibásan vagy hiányosan tölt ki, hibaüzenetet kap a Szolgáltatótól. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési és szállítási adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

#### **A megrendelés folyamata.**

Az Ügyfél a megrendelni kívánt termékeket az adott termékekre kattintást követően megjelenő, a termék részletes adatait ismertető oldalon található, a „Kosárba” gomb használatával teheti a Bevásárlókosarába. A Bevásárlókosár tartalmát megtekinteni, módosítani a Weboldal jobb oldalán található kosár ikonra kattintást követően van lehetőség, ahol megadható az egyes termékek kívánt mennyisége; illetve itt van módja az Ügyfélnek a szállítási módokról és azok költségeiről tájékozódni és a számára megfelelő szállítási módot kiválasztani. Amennyiben az Ügyfél egy, a Bevásárlókosárba helyezett terméket mégsem kíván megvásárolni, az a „Kuka” ikonra kattintással a Bevásárlókosárból törölhető. Amennyiben az Ügyfél a Bevásárlókosár tartalmát véglegesítette, a „Kasszához” gombra kattintással léphet tovább, ahol meg kell adnia a számlázási és szállítási adatokat (név, számlázási és szállítási cím, telefonszám). Ezeknek az adatoknak a megadását követően a „Tovább” gombra kattintva van lehetőség a fizetési mód kiválasztására, az Ügyfél esetleges megjegyzéseinek megtételére. Amennyiben az Ügyfél a fizetési módot kiválasztotta, esetleges megjegyzéseit megtette, akkor a „Tovább” gomb megnyomásával a „Rendelési áttekintéshez” érve még a megrendelés feladása előtt ellenőrizheti a megrendelése adatait, egyben módosíthatja a számlázási és szállítási címet, valamint a fizetés módját. **Az Ügyfélnek – regisztrációtól függetlenül – a „Rendelési áttekintés” felületén a megfelelő négyzet kipipálásával nyilatkoznia kell a jelen ÁSZF és az Adatvédelmi Szabályzat (illetve az abban ismertetett adatkezelés) elfogadásáról, ez a megrendelés elküldésének előfeltétele.**



A megrendelés feladására „Rendelés fizetési kötelezettség mellett” felíratra kattintást követően kerül sor. A rendelés leadása tehát a „Rendelés fizetési kötelezettség mellett” gombra kattintással történik, amely az Ügyfél részére fizetési kötelezettséget keletkeztet. Az Ügyfél megrendelése szerződéses ajánlatnak minősül.

Az Ügyfélnek a termék megvásárlására, illetve szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó ajánlata csak az úgynevezett „megrendelés-visszaigazolás” Szolgáltató által az Ügyfél részére történő elküldése után minősül elfogadottnak, ill. a szerződés csak az úgy nevezett „megrendelés-visszaigazolás” elküldésével jön létre. Az Ügyfél megrendelésének Szolgáltató általi visszaigazolásával létrejövő szerződés határozott, az abból fakadó jogok gyakorlásáig és kötelezettségek teljesítéséig tartó időtartamra jön létre.

A megrendeléshez regisztráció nem szükséges, ahogy az sem, hogy a már regisztrált Ügyfél a megrendeléshez a már meglévő felhasználónevével bejelentkezzen. A megrendelés folyamata nem regisztrált, illetve nem bejelentkezett vásárlók esetén a fent leírtaktól annyiban különbözik, hogy a „Kasszához” gomb megnyomása után a Weboldal először felajánlja az Ügyfélnek a regisztráció, illetve a bejelentkezés lehetőségét. Amennyiben az Ügyfél nem kíván regisztrálni vagy a már regisztrált felhasználónevével a Weboldalra bejelentkezni, úgy a „Rendelés” gombra kattintással léphet tovább a megrendelési folyamatban, a hivatkozott gomb megnyomásával a Weboldal a számlázási és szállítási adatok megadásához navigál.

A távértékesítés keretében a Szolgáltató termékeit, szolgáltatásait kizárólag 18. életévüket betöltött cselekvőképes, magyarországi lakóhelyű természetes személy, továbbá bármely magyarországi székhellyel rendelkező jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező jogképes Ügyfeleknek kínálja fel. A Szolgáltatónak ugyanakkor nincs lehetősége arra, hogy az Ügyfél életkorát vagy az általa megadott adatok valóságnak való megfelelését, helyességét ellenőrizze; ennek megfelelően a megrendelést leadó életkora tekintetében kizár minden felelősséget.

A szerződéskötés lehetséges nyelve a magyar. A szerződéses tartalom, az egyéb információk, az ügyfélszolgálat, az adatinformációk és a panaszkezelés szolgáltatásai magyar nyelvűek. A Felek között létrejött írásbeli szerződés módosítása, vagy kiegészítése írásban történhet; a jelen bekezdésben foglalt kivétellel ugyanígy írásban kell megtenni a szerződéses viszonyra vonatkozó nyilatkozatokat azzal, hogy a Szolgáltató vagy képviselői részéről történő szóbeli nyilatkozatok (leszámítva a szerződés módosítására irányuló nyilatkozatokat) megengedettek. Szolgáltató jognyilatkozatai az Ügyféllel szemben megtörténtnek számítanak, ha azokat a Szolgáltató az Ügyfél utoljára megadott címére megküldte. Amennyiben az Ügyfél az értesítési címét megváltoztatja, köteles a címváltozásról a Szolgáltatót tájékoztatni. Amennyiben az Ügyfél ezt elmulasztja, viseli annak kockázatát, hogy a Szolgáltató értesítését nem, vagy késedelmesen kapja meg.



3.6. A Szolgáltató internetes áruházában csak háztartásban használatos mennyiségekre vonatkozó rendeléseket szolgál ki.

3.7. A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az elektromos és elektronikus berendezésekkel kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységet szabályozó 197/2014. (VIII. 1.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében meghatározott elektromos, illetve elektronikus termékek vásárlása esetén a Szolgáltató a termék házhozszállításával egyidejűleg ingyenesen átveszi az azonos mennyiségű és célú elektromos, illetve elektronikus berendezés háztartásban képződött hulladékát. Az Ügyfél a megrendelés során a megjegyzés rovatban köteles jelezni, ha élni kíván a Szolgáltató által biztosított hulladékleadási jogával.

#### **4. ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSA**

4.1. Az Ügyfélnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig a Weboldalon bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a megrendelési felületen (pl. termék törlése a kosárból a „Kuka” ikonra kattintva; visszalépés az előző oldalra a „Vissza” gombra történő kattintással; a „Rendelési áttekintés” oldalán felkínált módosítási lehetőségek használatával). A megrendelés során a szükséges adatok megadásakor maga a rendszer is jelzi a hibát az Ügyfél felé, amennyiben észleli, hogy az adott rovat nem megfelelően került kitöltésre.

#### **5. AJÁNLATI KÖTÖTTÉG, VISSZAIGAZOLÁS**

5.1. Az Ügyfél által elküldött ajánlat (megrendelés) megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján legkésőbb 48 órán belül visszaigazolja az Ügyfél részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza az Ügyfél által a vásárlás során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez, szolgáltatáshoz tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék, szolgáltatás árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget. A megrendelés visszaigazolásához csatolásra kerül a megrendelés leadásának időpontjában hatályos ÁSZF, illetve a 8.5.1. pontban körülírt elállási nyilatkozat-minta is. Ez a visszaigazoló email tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett; Szolgáltató hangsúlyozza, hogy a közte és az Ügyfél közti szerződés a visszaigazoló e-mail szerinti tartalommal jön létre.

5.2. Ha az Ügyfél rendelését már elküldte a Szolgáltató részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell a Szolgáltató felé.

5.3. A megrendelés visszaigazolásával létrejövő szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a magyar jogszabályok, elsődlegesen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ("Ptk.") és az Elkertv-ben foglaltak irányadóak. Amennyiben az Ügyfél a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (a továbbiakban: "**Fogyasztó**") a szerződésre a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet is irányadó, ez esetben a Szolgáltató szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

## 6. SZÁLLÍTÁSI ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

6.1. Az Ügyfél a Szolgáltató által biztosított átvételi lehetőségekről és fizetési módokról a megrendelés során a jelen fejezetben és a 3.5. pontban foglaltak szerint tájékozódhat.

6.2. Az Ügyfél választása szerint igényelheti az általa megrendelt termék házhoz szállítását vagy a megrendelt terméket személyesen át is veheti a Szolgáltató valamely, általa választott olyan áruházában, ahol a termék készleten van.

A Szolgáltató a megrendelt és házhoz szállítani kért árut szállítványozó cég igénybevételével juttatja el az Ügyfél által megjelölt szállítási címre, amennyiben rendelkezésre állnak a megfelelő megközelítési lehetőségek és útviszonyok.

6.3. A megrendelt termékek házhozszállítása esetén a csomagküldési díjat, fuvardíjat magában foglaló szállítási díjat az Ügyfél viseli, a szállítás díja a szállítási mód kiválasztásánál van feltüntetve, és a megrendelést összesítő képernyőn, a számlán és a megrendelést visszaigazoló e-mailben is szerepel. A Szolgáltató a szállítási díj változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek szállítási díját nem befolyásolja.

Ha egy Ügyféltől azonos napon több megrendelés is érkezik, ezek a házhoz szállítás díja szempontjából külön kerülnek figyelembevételre. Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a külön-külön leadott megrendelések utólagos összevonása nem igényelhető; ugyanakkor a Szolgáltató fenntartja a jogot több megrendelt cikk egy szállításba történő összevonására.

6.4. A Weboldalon megrendelt szállítási szolgáltatásokat a Szolgáltató az Ügyfélnek e-mailben küldött megrendelési visszaigazolásban szereplő helyszínen teljesíti. A szállítási szolgáltatások teljesítése jellemzően 8 munkanapon belül, de legkésőbb 30 napon belül történik; ezen határidők a megrendelés visszaigazolásáról szóló e-mail elküldésétől, átutalással történő fizetés esetén pedig az átutalt összeg Szolgáltató számláján történő jóváírásától számítandók. Szolgáltató a kalkulált szállítási határidőt az egyes termékek részletes adatait ismertető oldalon és a megrendelés során is feltünteti valamint a megrendelés visszaigazolásában is szerepelteti. A szállítás várható időpontjáról a Szolgáltató szállítványozója tájékoztatja az Ügyfelet, aki köteles a jelzett, illetve egyeztetett időpontban átvenni a megrendelt szállítványokat. Az Ügyfél tudomására szolgál, hogy határozott órára történő kiszállítást a Szolgáltatónak nem áll módjában vállalni. Amennyiben a szabályszerű szállítást az Ügyfél helyiségeiben a szerződésen kívüli, cselekvőképes személyek igazolják, ez az igazolás kötelező érvényű az Ügyfélre vonatkozóan. A Szolgáltató kéri az Ügyfelet, hogy a kiszállítás során észlelt problémákat, sérüléseket haladéktalanul jelezze a Szolgáltató 1.6. pont szerinti Ügyfélszolgálatának.

6.5. Ha az Ügyfél az árut a Szolgáltató által megbízott szállítványozó által jelzett, illetve egyeztetett szállítási időpontban olyan okból nem veszi át, amelyért felelős, a Szolgáltató választása szerint jogosult a tárolási díj és az újbóli kiszállítás díjának az Ügyfélre történő terhelése mellett a termék kiszállítását ismételtlen megkísérelni (a



tárolási díj minden megkezdett napra a termék vételárának 1%-a+ÁFA) vagy a szerződéstől elállni. Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a szállítmányozói főszabály szerint két alkalommal kísérik meg a megrendelt termékek kézbesítését, a kézbesítés ezen főszabály szerinti másodszori megkísérlése esetén a Szolgáltató a szállításért és tárolásért külön díjazást nem számít fel, illetve elállási jogát – amennyiben sor kerül rá – a második sikertelen kézbesítési kísérlet után gyakorolhatja. Az Ügyfél a kiszállítás második megkísérlését és a kiszállítás egyéb körülményeit illetően a szállítványozók általános üzleti feltételeiben tájékozódhat (<https://gls-group.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek>; <http://www.homedt.hu/doc/aszf.pdf>).

A Szolgáltatót elállási jog illeti meg abban az esetben is, ha az Ügyfél a megrendelt termék átvételét megtagadja a kiszállításkor. Ha az Ügyfél Fogyasztónak minősül, a termék átvételének megtagadását a Szolgáltató a Fogyasztót megillető elállási jog (8. fejezet) gyakorlásának tekinti, ha a Fogyasztót megillető elállási jog gyakorlásának feltételei fennállnak.

A Szolgáltató elállási jogának jelen pont szerinti gyakorlása esetén az Ügyfél köteles a megnövekedett ráfordítás miatt meghiúsulási kötbérként megfizetni a vételár 10%-ának megfelelő összeget; mindez nem érinti a Szolgáltatónak az ezen felüli károk érvényesítésére vonatkozó jogát.

6.6. A Szolgáltató a Kika Online Áruházon keresztül megvásárolt termékeket kizárólag magyarországi szállítási címre küldi el.

6.7. Az áru elküldésekor az áru elveszésének, vagy sérülésének veszélye csak akkor száll át az Ügyfélre, amikor az áru leszállításra kerül az Ügyfél, vagy az általa megbízott, illetve helyiségében tartózkodó, a Szolgáltatótól, ill. a szállítótól eltérő harmadik személy részére. Amennyiben az Ügyfél saját szállítót bíz meg az elszállítással, akkor a kárveszély már az árunak az Ügyfél által igénybe vett szállító részére történő kiadásakor átszáll.

6.8. A megrendelt terméket az Ügyfél személyesen is átveheti a Szolgáltató valamely olyan, általa kiválasztott áruházában, ahol a termék készleten van. Arról, hogy a termék a Szolgáltató mely áruházában van készleten, az Ügyfél a megrendelés során – így az átvételi cím kiválasztásakor – tájékozódhat. A megrendelt terméknek a Szolgáltató áruházában történő átvétele díjmentes. A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy amennyiben a termék áruházban történő átvétele mellett dönt, úgy a fizetési módok közül csak az utánvétes fizetés áll a rendelkezésére. A Szolgáltató felhívja továbbá az Ügyfél figyelmét arra, hogy az Ügyfél köteles a megrendelt terméket **a megrendelést követő napon a Szolgáltató általa kiválasztott áruházában nyitvatartási időben átvenni**. Amennyiben az Ügyfél az adott terméket a fent megjelölt határidőben nem veszi át, a Szolgáltató jogosult a szerződéstől elállni és az Ügyfél megrendelését törölni.

6.9. A Szolgáltató által megadott árak bruttó árak, és tartalmazzák az érvényes törvényes forgalmi adót. Az elszámolás forintban történik.

Az Ügyfél tudomására szolgál, hogy a Szolgáltató által a Weboldalon szerepeltetett bruttó vételárból vagy a bruttó vételárból és a bruttó szállítási díjból kedvezmény érhető el a Szolgáltató által az Ügyfél rendelkezésére bocsátott online kuponok érvényesítésével. Azt, hogy az online kupon nyújtotta kedvezmény a bruttó vételárból vagy a bruttó vételárból és a bruttó szállítási díjból vehető-e igénybe, továbbá az online kupon érvényesítésével elérhető kedvezmény mértékét vagy összegét, a kupon beváltásának időszakát, illetve határidejét valamint a beváltás és a





kedvezmény igénybevételének egyéb feltételeit az adott kupon tartalmazza. Amennyiben az online kupon tartalmából kifejezetten más nem következik, a kupon egy alkalommal használható fel a Kika Online Áruházban történő vásárlás során azzal, hogy a kupon érvényesítésével elérhető kedvezmény más kedvezménnyel nem összevonható.

A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az online kuponok rendelkezésre bocsátására elsődlegesen a Szolgáltató egyoldalú döntése alapján, így a Szolgáltató által meghirdetett promóciók keretében, a promóció szerinti feltételek Ügyfél általi teljesítése esetén kerülhet sor; ilyen esetekben az online kuponnal elérhető kedvezmények összegét, illetve mértékét, a kupon beváltásának feltételeit is jogosult a Szolgáltató egyoldalúan meghatározni.

A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott online kupon, illetve az azzal elérhető kedvezmény érvényesítésére kizárólag a megrendelés leadása előtt van mód az adott kuponra irányadó beváltási feltételek betartásával a jelen bekezdésben foglaltak szerint. A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a kuponnal elérhető kedvezmény utólagos érvényesítésére, így a már megrendelt termékek és szolgáltatások árából történő utólagos levonására nincs lehetőség.

A **kupon beváltása** és így a kedvezmény érvényesítése a megrendelés során, az „A bevásárlókosárhoz” gomb megnyomását követően betöltődő oldalon történhet, a kuponhoz tartozó kódnak a „kika kód” mezőbe történő beírásával és ezt követően a „kika kód” mező mellett található „Beváltás” gombra kattintással. A sikeres beváltást követően a fizetendő összeg a kuponnal elérhető kedvezmény összegével, illetve mértékével módosul (csökken), a megrendelés folytatása során a rendszer már a kedvezménnyel csökkentett összegű díjakat / fizetési kötelezettséget tünteti fel.

6.10. Szolgáltató az Ügyfél részére a megrendelés visszaigazolását követően, illetve a kiszállítás megkezdését megelőzően állítja ki a számlát, amelynek értéke a megrendelt házhozszállítás tekintetében közvetített szolgáltatást tartalmaz. A számla átadása a termék leszállításával, illetve átadásával egyidejűleg történik.

6.11. A megrendelt termékek vételárára és a házhozszállítás díjára vonatkozó fizetési kötelezettségének az Ügyfél a következő módokon tehet eleget: bankkártyás fizetéssel, banki átutalással, Paypal használatával vagy utánvétes fizetéssel. A vételár és a szállítási díj rendezése csak egyidejűleg és azonos fizetési módon történhet. A bankkártyás és a Paypal útján történő fizetés a megrendelés elküldését követően történik; míg átutalásos fizetés esetén az Ügyfélnek a megrendelés visszaigazolásáról szóló e-mail Szolgáltató általi elküldését követő **1 banki napon** belül gondoskodnia kell a vételár, illetve a szállítási díj átutalásáról. Utánvétes fizetés választása esetén a termék átadásának feltétele a termék, illetve az esetleges szállítási díj maradéktalan kiegyenlítése.

Az Ügyfél tudomására szolgál, hogy amennyiben a megrendelt terméket a Szolgáltató valamely áruházában kívánja átvenni, úgy a termék kifizetése csak utánvétellel lehetséges. Ez esetben az Ügyfél a Szolgáltató áruházaiiban elfogadott valamennyi fizetési módon kiegyenlítheti a vásárlás ellenértékét.

6.12. A vételár, illetve a szállítási díj határidőben történő maradéktalan megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató jogosult az Ügyfél megrendelését törölni, illetve a szerződéstől elállni.

A Szolgáltató fenntartja az Ügyfél késedelmes teljesítésével összefüggő kártérítési igényeit, különösen a szállítási költségek megtérítésére vonatkozóan.

6.13. Szolgáltató az elállási joga gyakorlásáról és ennek kapcsán az Ügyfél megrendelésének törléséről az Ügyfelet e-mailben tájékoztatja, illetve amennyiben a regisztrált Ügyfél bejelentkezve rendelte meg a terméket, akkor a Weboldal felületén is értesül a megrendelés törléséről.

## 7. A TULAJDONJOG FENNTARTÁSA

7.1. A vételár teljes kifizetéséig, beleértve valamennyi kiegészítő díjat, a szállított termékek a Szolgáltató kizárólagos és korlátlan tulajdonát képezik. A fenti 6. fejezetben foglaltak ellenére a vételár teljes kifizetése előtt átadott áru az Ügyfélre bízott árunak minősül, amelyet az Ügyfél nem jogosult eladni, sem elzálogosítani, sem elajándékozni, sem pedig kölcsönbe adni. Az Ügyfél nem jogosult rá, hogy ezekkel a tárgyakkal rendelkezzen, és minden vonatkozásban viseli az átadott árura vonatkozó teljes kockázatot, különösen a megsemmisülésre, elvesztésre, vagy károsodásra vonatkozóan.

7.2. Amennyiben a tulajdonjog fenntartásával szállított tárgyak lefoglalásra kerülnek, az Ügyfél köteles megtenni minden intézkedést a tárgyakra vonatkozó végrehajtás megállítása érdekében. Az Ügyfél köteles továbbá haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót lefoglalásról.

7.3. Az Ügyfél köteles mindenkor lehetővé tenni a bejutást a házába, ill. lakásába, vagy irodájába a tulajdonjog fenntartása alatt álló áru megtekintése céljából. Amennyiben az Ügyfél fizetési kötelezettségét pótlólag sem teljesíti, vagy ellene, illetve a vagyonára felszámolási eljárást indítanak, abban az esetben a Szolgáltatónak jogában áll a szerződéstől elállni és a tulajdonjog fenntartása alatt álló áru kiadását kérni és/vagy azt elhozni.

## 8. ELÁLLÁSI JOG

8.1. **Az e fejezetben foglaltak az Ügyfelek közül kizárólag a Fogyasztókra**, azaz a szakmájuk, foglalkozásuk vagy üzleti tevékenységük körén kívül eljáró természetes személyekre vonatkoznak, akik árut, szolgáltatást vesznek, rendelnek, kapnak, használnak, igénybe vesznek, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettjei.

8.2. A Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a terméknek, több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

8.3. A Szolgáltató tájékoztatja a házhozszállítási szolgáltatást igénybe vevő Fogyasztót, hogy a Fogyasztó főszabály szerint a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést jogosult a megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélkül



felmondani. Amennyiben a Fogyasztó kifejezetten kérte a Szolgáltatótól, hogy a szolgáltatás teljesítését a szerződés megkötését követő 14 napon belül kezdje meg és a szolgáltatás teljesítése megkezdődött, a Fogyasztó a szerződést a megkötése napjától számított 14 napon belül indoklás nélkül felmondhatja azzal, hogy a felmondás jogát a szolgáltatás egészének teljesítését követően elveszíti. Ha Fogyasztó a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja felmondási jogát, úgy az elszámolás során köteles megtéríteni a Szolgáltató ésszerű költségeit. Szolgáltató felhívja továbbá a házhozszállítást igénybe vevő Fogyasztó figyelmét, hogy a szolgáltatásra irányuló szerződés fentiek szerinti felmondással történő megszüntetésére nincs lehetőség fuvarozás esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki.

8.4. Az elállási jog nem áll fenn az áru adásvételére vonatkozó következő szerződések esetében:

- (a) zárt csomagolású áruk, amelyek higiéniai, vagy egészségvédelmi okokból az átadást követő felbontásuk után nem alkalmasak a visszaadásra, vagy
- (b) olyan nem előre gyártott áruk, amelyek egyedi ügyfélmegrendelésre készültek, vagy egyértelműen a Fogyasztó személyes igényeihez igazították őket, vagy
- (c) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- (d) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- (e) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta.

(A fenti lista a Kika Online Áruházban kínált termékek szempontjából leginkább szóba jöhető kivételeket tartalmazza; az elállási jog alóli összes kivétel a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. §-ban olvasható.)

## 8.5. ELÁLLÁSI JOG GYAKORLÁSÁNAK A MENETE

8.5.1. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván; elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a Szolgáltató jelen pontban meghatározott elérhetőségeire. Ebből a célból Fogyasztó felhasználhatja a következő linken keresztül elérhető elállási nyilatkozat-mintát is (<http://kika.hu/webapp/wcs/stores/servlet/hu/kikahu/vasarlastol-valo-elallas> <https://www.kika.hu/shop/hu/kikahu/vasarlastol-valo-elallas>). Az elállási nyilatkozat-minta .pdf formátumban csatolásra kerül a Fogyasztó megrendelését visszaigazoló e-mailhez, illetve a Szolgáltató azt papír alapon is mellékeli a Fogyasztó által megrendelt árukat tartalmazó csomaghoz.

A Fogyasztó elállási nyilatkozatát az 1.6. pont szerinti ügyfélszolgálat részére küldheti meg (levelezési cím: 2040 Budaörs, Kinizsi utca 5.; e-mail cím: [webshop@kika.hu](mailto:webshop@kika.hu)).

8.5.2. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a jelen 8. fejezetben meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.



8.5.3. Elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát a 8.1. pontban foglalt időpontoktól számított 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak. A Szolgáltató e-mailben igazolja vissza a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

8.5.4. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének (Szolgáltatóhoz való megérkezésének) idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

8.5.5. Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül a Szolgáltató részére visszajuttatni. A házhoz szállított, elállással érintett termékek a Szolgáltató budaörsi központjába (2040 Budaörs, Kinizsi utca 5.) küldhetők, illetve vihetők vissza. Amennyiben a Fogyasztó az elállással érintett terméket a megrendelést követően a Szolgáltató valamely áruházában vette át, akkor azt abba az áruházba küldheti, illetve viheti vissza, ahol a terméket átvette. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A Fogyasztó az elállással érintett termékeket postai úton nem, csak csomagszállítással foglalkozó vállalkozás/vállalkozó közreműködésével küldheti a Szolgáltató részére vissza.

8.5.6. A termék Szolgáltató részére történő visszaküldésének (visszavitelének) költsége a Fogyasztót terheli, kivéve ha a Szolgáltató vállalta e költségek viselését. Szolgáltató felhívja a Fogyasztó figyelmét arra, hogy a termék visszaküldésének költségei akkor is a Fogyasztót terhelik, ha a Fogyasztó a termék házhozszállításakor gyakorolja elállási jogát. A Fogyasztó kérésére a Szolgáltató lehetőségeihez mérten segítséget nyújt a Fogyasztónak a visszaszállítás megszervezésében azzal, hogy a visszaszállítás költsége ez esetben is a Fogyasztót terheli, a Szolgáltató a visszaszállítás költségét nem vállalja át a Fogyasztótól. Fogyasztó segítségnyújtásra irányuló igényét Szolgáltató ügyfélszolgálatára fogadja.

8.5.7. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldése közvetlen költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

8.5.8. Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállásáról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a szállítási díjat is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe. Nem illeti meg a Szolgáltatót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

8.5.9. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli. Fogyasztó tudomására szolgál, hogy a termékek vételárának, illetve szállítási díjának készpénzben történő visszatérítésére abban az esetben van mód, ha a Fogyasztó a terméket a megrendelését követően a Szolgáltató valamely áruházában vette át és ugyanoda vitte személyesen vissza.

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

## 9. KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS (GARANCIA)

9.1. Az Ügyfelet a Szolgáltató hibás teljesítése esetén megilletik a következő **kellékszavatossági** jogok:

9.1.1. Az Ügyfél a (kellék)szavatossági igényeit olyan termék, illetve szolgáltatás esetén érvényesítheti, amely az átadásakor, illetve teljesítéskor nem felelt meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott minőségi követelményeknek. A kellékszavatossággal a Szolgáltató vállalja, hogy olyan terméket, szolgáltatást adott el az Ügyfélnek, amely kifogástalan, nincs rejtett hibája. A Szolgáltató a termékben illetve a szolgáltatásban a teljesítéskor meglévő hiba miatt felelősséggel tartozik az Ügyfél felé. Azt, hogy a hiba (oka) már a teljesítéskor megvolt, az Ügyfélnek kell bizonyítania; amennyiben az Ügyfél Fogyasztó, úgy a teljesítést követő 6 hónapban a Szolgáltató kötelessége az előbbieket bizonyítani, 6 hónap eltelte után a bizonyítás a Fogyasztó kötelessége. Az Ügyfél (beleértve a Fogyasztót) által a szerződéskötéskor ismert hibára nem lehet szavatossági (vagy jótállási) igényt érvényesíteni mint ahogy olyan hibák esetében sem, amelyeket az Ügyfélnek a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

9.1.2. Amennyiben – szavatosság esetén – beigazolódik, hogy a termék, illetve szolgáltatás hibás volt, az Ügyfél kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását; vagy a hibát a Szolgáltató költségére maga is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Az Ügyfél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban minden esetben az Ügyfél (beleértve a Fogyasztónak minősülő Ügyfeleket is) viseli, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot. Jelentéktelen hiba miatt nem lehet a szerződéstől elállni függetlenül attól, hogy az Ügyfél Fogyasztónak minősül-e vagy sem.

9.1.3 Az Ügyfél szavatossági igényeit a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti. Az Ügyfél a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Ha az Ügyfél Fogyasztó, akkor a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.



A szavatossági jogok a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évülnek el. Amennyiben az Ügyfél Fogyasztónak minősül, szavatossági igényeit a kiszállítástól (teljesítéstől) számított két éves elévülési határidőn belül érvényesítheti. Az elévülési határidők letelte után a kellékszavatossági jogok már nem érvényesíthetők.

## 9.2. A Fogyasztót megillető **termékszavatosság**

9.2.1. A Fogyasztónak minősülő Ügyfél a termék hibája esetén a hiba kijavítását vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a termék kicserélését kérheti a termék gyártójától vagy forgalmazójától (a továbbiakban együtt: **Gyártó**). Ezt a jogát a Fogyasztó abban az esetben gyakorolhatja, ha a termék nem felel meg a Gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában hatályos minőségi követelményeknek vagy nem rendelkezik a Gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal; ilyen hiba esetén az Ügyfél eldöntheti, hogy az adott problémával a Gyártóhoz vagy a Szolgáltatóhoz fordul. A fentieknek megfelelően ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető; a Fogyasztó a termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Gyártóval szemben érvényesítheti.

9.2.2. A Fogyasztó termékszavatossági igényét a termék Gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével a Fogyasztó e jogosultságát elveszti. Ezen időtartamon belül a Fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül (2 hónapon belül) köteles a hibát a gyártóval közölni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.

9.2.3. A Gyártó kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve forgalmazta, 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

9.3. Amennyiben az Ügyfél Fogyasztónak minősül, **jótállási** (garanciális) jogok illetik meg a bruttó 10.000,- Ft-ot meghaladó termékvásárlás esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet szerint az annak mellékletében felsorolt termékek (pl. bel- és kültéri bútorok, háztartási készülékek, villamos energiával működtetett konyhai kisgépek, világítástechnikai termékek) vonatkozásában.

9.3.1. Jótállás (vagy garancia) esetén a Szolgáltató garantálja, hogy annak időtartama alatt a termék kifogástalanul működik. A Szolgáltató csak akkor mentesül a jótállási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a termék értékesítésekor még nem volt meg a termékben, az a teljesítés után keletkezett. A 9.3. pontban hivatkozott kormányrendeleten alapuló jótállás időtartama a termék Fogyasztó részére történt átadásától számított 1 (egy) év. A gyártó által vállalt garancia esetén a jótállás időtartama lehet hosszabb, és minden Ügyfelet [nem csak a Fogyasztót]



megillető; a gyártó által vállalt jótállás feltételeit az Ügyfél az adott árucikk információs oldaláról és a termékhez mellékelt jótállási jegyről ismerheti meg.

9.3.2. A jótállásra (különösen a jótállás esetén érvényesíthető igényekre) egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok az irányadók. A jótállás az Ügyfél, illetve a Fogyasztó (egyéb) jogszabályon alapuló jogait nem érinti.

9.3.3. A Fogyasztó, illetve az Ügyfél ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a jótállásból fakadó jogok a 9.1. és 9.2 pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

9.4. Az Ügyfél (beleértve a Fogyasztót is) jótállási igényét kizárólag a vásárláskor kapott eredeti jótállási jegy, illetve – ha a jótállási jegy átadása elmaradt vagy a jótállási jegy szabálytalanul lett kitöltve – a teljes vételár kifizetését igazoló számla bemutatása esetén érvényesítheti. Szavatossági igény érvényesítésének feltétele a teljes vételár kifizetését igazoló számla Szolgáltatónak történő bemutatása.

9.5. A szavatosság, illetve jótállás nem terjed ki az olyan hibákra, amelyek arra vezethetők vissza, hogy:

- a terméket nem rendeltetésszerűen használták, nem tartották be a termék kezelési, használati, illetve karbantartási utasítását stb.,
- szükséges javításokat nem, vagy nem a kijelölt szakszervizben végezték el,
- a terméket átalakították, megváltoztatták,
- valamely alkatrész (szövet stb.) természetes kopás, elhasználódás folytán tönkremegy,
- az Ügyfél nem tett eleget kárenyhítési kötelezettségének (pl. a vevő a termék felismerhető hibáit időben nem kifogásolja).

## 10. FELELŐSSÉG

10.1. A Weboldalon található információk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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



10.3. Szolgáltató kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért. Az Ügyfél teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

10.4. A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

10.5. A **Szolgáltató felelőssége a jelen ÁSZF, illetve a Weboldalon leadott megrendelés visszaigazolásával létrejött szerződés megszegése** esetén **nem terjed ki a közvetett károkra**, például profit vagy lehetőség elvesztésére. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha szerződéses kötelezettségeit (ideértve a termékek kiszállítását is) azért nem teljesíti, mert a nem teljesítés olyan esemény következménye, amely ésszerű irányításán kívül esik, ami magában foglalja különösen, de nem kizárólag a tűzesetet, árvizet, vihart, egyéb szélsőséges időjárási körülményeket, lázadást, sztájkot, zavargásokat, háborút és terrorcselekményt.

## 11. SZERZŐI JOGOK

11.1. A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Weboldalon, valamint a Weboldalon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagot, a Weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

11.2. A Weboldal tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

11.3. A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot az Ügyfélnek a Weboldal felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Weboldal rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.





## 12. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

### 12.1. Panaszügyintézés

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

A Kika Online Áruház vonatkozásában rendelkezésre álló ügyfélszolgálat:

Ügyfélszolgálati iroda helye: 2040 Budaörs, Kinizsi u 5. (ügyfélforgalom számára nem elérhető)

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

Hétfő – Szombat 10:00 – 20:00

Vasárnap 10:00 – 19:00

Telefon: 06-23/449-045

Internet cím: [www.kika.hu](http://www.kika.hu)

E-mail cím: [webshop@kika.hu](mailto:webshop@kika.hu)

Levelezési cím: 2040 Budaörs, Kinizsi utca 5.

Lépjön kapcsolatba ügyfélszolgálatunkkal! (<http://kika.hu/webapp/wcs/stores/servlet/hu/kikahu/Kontakt>)

Az Ügyfél a termékkel vagy a Szolgáltatónak az áruk Fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos fogyasztói kifogását a jelen pontban foglalt elérhetőségeken terjesztheti elő szóban vagy írásban. A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal vizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt az Ügyfélnek átadja,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén azt az Ügyfélnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot a Szolgáltató az Ügyféllel köteles közölni.



A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni, továbbá intézkedni arról, hogy a válasz az Ügyfélhez eljusson. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató köteles öt évig megőrizni.

12.1.2. Ügyfél jogosult panaszait, javaslatait az egyes áruházak vevőszolgálati irodáiban jól hozzáférhető helyen elhelyezett **Vásárlók Könyvébe beírni**, amit a Szolgáltató köteles 30 napon belül levélben megválaszolni. A termékekkel kapcsolatos panaszait az Ügyfél a Szolgáltató egyes áruházainak vevőszolgálatán is jelezheti.

## 12.2. Egyéb panaszkezelési, jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló jogvita a Szolgáltatóval való egyeztetések során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ügyfél, illetve a Fogyasztónak minősülő Ügyfél számára:

12.2.1. Amennyiben a Fogyasztónak minősülő Ügyfél fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a területileg (a Fogyasztó lakóhelye szerint) illetékes **fogyasztóvédelmi hatósághoz**. Első fokon általános fogyasztóvédelmi hatóságként a járási hivatalok, másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

A járási hivatalok elérhetőségei az alábbi linkre kattintva érhetőek el: <http://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista>.

### 12.2.2. Békéltető testület.

A szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Fogyasztónak minősülő Ügyfél eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes, kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testületnél. Ha a Fogyasztó nem rendelkezik belföldi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, az eljárásra a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület az illetékes. A Fogyasztónak ugyanakkor lehetősége van arra, hogy a fent megjelölt békéltető testület(ek) helyett más békéltető testületet jelöljön meg a békéltető testületi eljárásra. A békéltető testületre vonatkozó jogszabályi rendelkezések alkalmazásában fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásokban együttműködési kötelezettség terheli; a Szolgáltató a békéltető testületi eljárást alternatív (bírószági eljáráson kívüli) vitarendezési módként alkalmazza, veszi igénybe.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

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



Fax: +36 1 488 21 86

Telefon: +36 1 488 21 31

A további békéltető testületek pontos elérhetősége az egyes áruházak vevőszolgálati irodáiban van kihelyezve, illetve a következő linkre kattintva érhető el: <http://www.nfh.hu/node/8579>.

### 12.2.3. Online vitarendezési platform.

A nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból eljáró természetes személy Ügyfélnek (azaz: Fogasztónak) lehetősége van arra, hogy a közte és a Szolgáltató közti, online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogvitájának rendezése céljából az online vitarendezési platformot igénybe vegye. Az online vitarendezési platform a következő linkre kattintva érhető el: <http://ec.europa.eu/odr>.

### 12.2.4. Bírósági eljárás.

Ügyfél jogosult a követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

A pénz fizetésére irányuló, lejárt követelés közjegyzőnél kezdeményezhető fizetési meghagyásos eljárásban is érvényesíthető, 3.000.000,- Ft-ot meg nem haladó követelés érvényesítése bizonyos feltételek fennállása esetén csak fizetési meghagyás útján érvényesíthető (bővebben: a fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény).

## 13. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

13.1. A Kika Online Áruház Linux/Java alapokon működő információs rendszer, biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. A Weboldalon való vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását. Az Ügyfél kötelessége számítógépe és az azon tárolt adatok védelmének érdekében szükséges intézkedések megtétele, a Weboldalra történő csatlakozás miatt esetlegesen bekövetkező károkért – különösen adatvesztésért, adatsérülésért – a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

13.2. A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A módosítás az ÁSZF-nek a Weboldalon történő megjelenésével lép hatályba, a Kika Online Áruházban leadott megrendelésekre és a megrendelések visszaigazolásával létrejövő szerződésekre a megrendeléskor hatályos – és a megrendelés előtt külön elfogadott – ÁSZF rendelkezései irányadók. Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Weboldal használatával összefüggő adatkezelésről szóló tájékoztatást a külön dokumentumba foglalt Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza, mely szintén elérhető a Weboldalon.



13.3. Amennyiben az Ügyféllel kötött szerződés egyes rendelkezései, beleértve a jelen ÁSZF-t is, teljesen, vagy részben érvénytelenek, vagy érvénytelenné válnak, ez nem befolyásolja a többi rendelkezés érvényességét. A teljesen, vagy részben hatálytalan szabályozás helyére olyan szabályozás lép, amely annak gazdasági sikerét leginkább megközelíti.

13.4. A jelen ÁSZF-re, illetve az Ügyféllel kötött szerződésekre a magyar jog vonatkozik. Az ENSZ-vételi jog nem kerül alkalmazásra.

13.5. A szerződésből, ideértve az ÁSZF-t is származó jogvitákra hatáskörtől függően a Budaörsi Járásbíróság kizárólagosan illetékes.

Jelen ÁSZF hatályos: 2018. május 09-től