

Jelen Ászf hatálya Szolgáltató weblapján (<http://naturalisa.hu>) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen Ászf folyamatosan elérhető a következő weboldalról: <http://www.naturalisa.hu/aszf>

## **1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI**

A [www.naturalisa.hu](http://www.naturalisa.hu) használata közben és a webáruházban történő vásárlás során az Ön szolgáltatója:

- Holeviczki Attila egyéni vállalkozó
- Székhely: 2151 Fót, I. Orgona u. 24.
- Adószám: 66367989-2-33
- Nyilvántartási szám: 34392880
- E-mail cím: info [kukac] naturalisa.hu
- Telefonos elérhetőség: +36 209561769
- Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Fóti Közös Önkormányzati Hivatal
- Nyilvántartási száma: BK-881/2013
- Adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH-79133/2014

A szerződés nyelve: magyar

Tárhelyszolgáltató neve: 3 in 1 Hosting

Tárhelyszolgáltató címe (székhelye): 2310 Szigetszentmiklós, Forrás u. 12. III/11

Tárhelyszolgáltató telefonszáma: +36 20 988 8155

Tárhelyszolgáltató e-mail címe: admin@megacp.com

## **2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK**

2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen Szabályzat 2014. október hó 6. nap napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalakon közzéteszi. Felhasználók a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

2.3. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett webshop weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa - akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a webshopnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a webshop tartalmának megtekintésére.

2.4. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a webshop weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a webshopon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

## **3. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE**

3.1. A megjelenített termékek kizárólag online, MPL szállítással rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

3.2. A webáruházban natúr kozmetikumok, szappanok, bio teák, élelmiszerek, babaételek, gabonapelyhek kaphatók. A natúr kozmetikumok, szappanok kézműves technikával készülnek, így minden darab egyedi megjelenésű. Tömegük minden esetben feltüntetésre kerül, ettől +/- 10% eltérés mutatkozhat, mivel kézzel készített a termékek.

3.3 Weboldalunkon a mindenkori készletünknek megfelelő termékeket tüntetjük fel, valamint az aktuálisan rendelhető termékek körét.

3.4. A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a webshopban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

3.5. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

#### **4. RENDELÉS MENETE**

4.1. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba/vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

4.2. A megvásárolni kívánt terméket helyezze a kosárba

4.3. Amennyiben szeretne további terméket kosárba helyezni, válassza a „Tovább” gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrizze a megvásárolni kívánt termék darabszámát. Mennyiség megadását követően a darabszám melletti zöld nyílra kell kattintania, ekkor láthatóvá válik a termékekért fizetendő összeg.

4.4. Válassza ki a „Megrendelés” gombot, hogy láthatóvá váljanak a szállítási és fizetési módok. A szállítási költségek az alábbiak szerint alakulnak:

4.4.1. A rendelés teljesítése kizárólag a termék értékének és a szállítás díjának kiegyenlítése után történik meg.

Webáruházunk megrendeléseit a Magyar Posta Zrt. teljesíti.

- Postacsomagként házhoz szállítással 2000g-ig: 1000,- Ft
- Postacsomagként házhoz szállítással 5000g-ig: 1200,- Ft
- Postacsomagként PostaPontra, MOL/COOP Postapontra szállítással 2000g-ig: 850,- Ft
- Postacsomagként PostaPontra, MOL/COOP Postapontra szállítással 5000g-ig: 990,- Ft

Utánvételes fizetési mód: az utánvétel összegét a csomag átvételekor, készpénzben kell fizetni:

Megrendelés összege + Szállítási díj + Utánvétel összege (305,- Ft)

4.4.2. A kézbesítés munkanapokon történik, a 8 és 16 óra közötti időszakban. Amennyiben ebben időszokban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni. A Posta kétszeri kézbesítést kísérel meg, az át nem vett csomagok szállítási költségét a megrendelőre terheljük!

4.5. Fizetési lehetőségek:

#### 4.5.1. Banki előreutalás:

A megrendelt termék értékét és a szállítás díját közvetlenül és előre a bankszámlánkra kell banki átutalással befizetni. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője, és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát a csomag tartalmazza. Kérjük, a csomagot kézbesítéskor szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét. Ez esetben ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!

#### 4.5.2. Utánvételes fizetés:

Erre a fizetési módra kizárólag az Ajánlott levélként történő szállítási mód esetében van lehetőség.

A megrendelt termékek árát, a szállítás költségét és az utánvétel díját egy összegben, a kézbesítőnél készpénzben kell kiegyenlíteni. A megrendelés összege nem tartalmazza az utánvét költségét és a szállítási díjat, azt minden esetben hozzá kell adni a megrendelés összegéhez. A számlát a csomag tartalmazza. Kérjük, a csomagot kézbesítéskor szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a termékeken észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét. Ez esetben ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!

#### 4.6. Szállítási / Számlázási illetve a belépési adatok megadása

Amennyiben már regisztrálta magát, akkor be tud lépni.

4.7. Az adatok megadását követően a "Megrendelés" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban: el kell olvasnia és elfogadnia az ÁSZF-et, illetőleg még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével.

4.8. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

4.9. Felhasználó e-mailben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

4.10. Banki átutalásos megrendelés esetén a vásárlás összegének és a szállítási költségnek bankszámlánkra történő megérkezése után teljesítjük a megrendelést, várható idejéről e-mailben értesítjük. Utánvétes megrendelés esetén a megrendeléstől számított 2-3 munkanapon belül teljesítjük a megrendelést. Amennyiben regisztrálni szeretne, a jövőben regisztrált felhasználóként be tud lépni és azonnal el tudja küldeni megrendelését a szállítási és számlázási adatok megadása nélkül! Fontos, ügyeljen az adatok pontosságára, hiszen a megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve szállításra a termék. A regisztrációt egyszer kell végrehajtania, későbbi vásárlások alkalmával ezt a lépést már nem kell elvégeznie.

4.11. Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

4.12. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát, az elállási jogról szóló tájékoztatót a csomag tartalmazza. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

## **5. A MEGRENDELÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS**

5.1. Banki előreutaláskor a megrendelés teljesítése a fizetés teljesítése után történik meg azt követően, hogy megérkezett a vásárlás összege a bankszámlára. Utánvételes fizetés esetén a megrendelés teljesítése az általános teljesítési határidőben történik (2-3 munkanap). A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 9.00-17.00 óráig. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a fenti időn kívül történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra.

5.2. Minden esetben visszaigazoljuk e-mailben, hogy mikor teljesítjük megrendelését. Általános teljesítési határidő: a visszaigazolástól számított 2-3 munkanapon belül. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, mivel minden darab egyedi kézműves termék. Nem vállalunk felelősséget az esetleges szállítói, vagy rajtunk kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változás, késedelem miatt.

5.3. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése Szolgáltatót nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

## **6. ELÁLLÁS JOGA**

6.1. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet](#) szabályozása értelmében Felhasználó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Jelen tájékoztató hiányában jogosult Felhasználó 1 év elteltéig gyakorolni az elállási jogát.

Természetesen a Felhasználó a termék megvásárlásától a termék átvétele, kiszállítása előtt is bármikor elállhat, ez irányú szándékát telefonon, e-mailben és írásban jelezheti a Szolgáltató, az üzemeltető felé.

6.2 A fent hivatkozott Kormányrendelet értelmében a Vásárló 14 naptári napon belül jogosult elállni a szerződéstől, azonban a Szolgáltató erre a Felhasználónak 30 naptári napot biztosít, amennyiben a termék 1/3-ánál (tehát a kipróbálási mennyiségnél) több nem hiányzik.

Felhasználó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Amennyiben a Felhasználó a vásárlástól el kíván állni, úgy az írásbeli elállási nyilatkozatot elegendő a termék átvételét követő 30 naptári napon belül postán, vagy elektronikus levél formájában megküldeni a Szolgáltatónak és az elállási jog gyakorlásának napjától számított 30 napon belül köteles visszaküldeni, vagy átadni a terméket is a webáruház számára

6.3. A Felhasználó az elállás jogát egyértelmű nyilatkozat formájában vagy az alábbi nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja:

### **Elállási nyilatkozatminta**

**Címzett:** Holeviczki Attila e.v., 2151 Fót, Orgona u. 24., Email: info@naturalisa.hu

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

[ *Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése* ]

**Szerződéskötés időpontja /termék átvétel időpontja:** [ *a megfelelő adat megadandó* ]

**A fogyasztó neve:** [ *értelemszerűen kitöltendő* ]

**A fogyasztó címe:** [ *értelemszerűen kitöltendő* ]

**A fogyasztó aláírása:** [ *kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén aláírandó* ]

**Kelt:** [ *értelemszerűen kitöltendő* ]

6.4. Az elállási jog gyakorlása esetén a Felhasználót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, Szolgáltató azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

6.5. Nem illeti meg az elállási jog Felhasználót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

6.6. Szolgáltató a termék visszaérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Felhasználó részére, beleértve a szállítási díjat is.

6.7. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli..

6.8. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

6.9. Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségéstől eltérő kezelés miatt következett be.

6.10. A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Felhasználó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

6.11. Amennyiben Felhasználó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban, vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Felhasználó Szolgáltató részére.

6.12. Felhasználónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Felhasználót terheli! A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Felhasználó által megadott bankszámlaszámra visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

6.13. Felhasználó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

6.14. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár e.

## **7. KELLÉKSZAVATOSSÁG**

7.1. Felhasználó webshopot üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

7.2. Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó 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 Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

7.3. Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

7.4. Felhasználó a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

7.5. A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt..

## **8. TERMÉKSZAVATOSSÁG**

8.1. Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

8.2. Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.8.3. 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.8.4. Termékszavatossági igényét Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.8.5. Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.8.6. 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.8.7. Szolgáltató nem tartozik szavatossággal a természetes elhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezelésből, túlzott igénybevételeből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.8.8. Szolgáltató

100%-os garanciát vállal a termékekre, így Felhasználó akkor is visszaküldheti a terméket, ha annak csomagolását felbontotta. Akár indoklás nélkül visszatéríti Szolgáltató az árát, Felhasználót csupán a szállítás költsége terheli.

## **9. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS**

9.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. 9.2. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával). 9.3. A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. 9.4. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. 9.5. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót. 9.6. A vállalkozás a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni. 9.7. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

## **10. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

10.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

10.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalaná vagy érvényesíthetetlené válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

10.3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

10.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

## **11. PANASZKEZELÉS RENDJE:**

11.1. Webshopunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasza van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát az info@naturalisa.hu e-mail címen, vagy levél útján is közölheti (a székhelynél megadott címre küldve).

11.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

11.3. Az írásbeli panaszt az webáruházunk 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát 3 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A 378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával jogutódlással megszűnt.

Az NFH általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, valamint a másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. 2017. január 1-től a megrendelő panaszaiával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak.

Elérhetőségeket itt találhat: <http://jarasinfo.gov.hu/>. [forrás: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/>]

## **12./ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELJÁRÁSA**

12.1. A vállalkozó tájékoztatja a megrendelőt/vásárlót, hogy esetleges panasz, vita, sérelem esetén joga van békéltető testülethez fordulni.

Megnevezés, elérhetőség:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, Budapesti Békéltető Testület:

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: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

Iratleadási időpontok:

hétfő: 8.30-16.30, kedd: 8.30-16.30, szerda: 8.30-16.30, csütörtök: 8.30-18.00, péntek: 8.30-13.30

Tanácsadási időpontok:

hétfő: 12.30-16.30, szerda: 12.30-16.30.

Vidéki Békéltető testületek és elérhetőségeik:

- **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500  
Fax száma: (76) 501-538  
Név: Mátyus Mariann  
E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu);

\*\*\*\*\*

- **Baranya Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefonszáma: (72) 507-154  
Fax száma: (72) 507-152  
Név: Dr. Bodnár József  
E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu);



\*\*\*\*\*

- **Békés Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
Fax száma: (66) 324-976  
Név: Dr. Bagdi László  
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870  
Fax száma: (46) 501-099  
Név: Dr. Tulipán Péter  
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Csongrád Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék  
Fax száma: (62) 426-149  
Név: Dékány László, Jerney Zoltán  
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Fejér Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszáma: (22) 510-310  
Fax száma: (22) 510-312  
Név: Kirst László  
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217  
Fax száma: (96) 520-218  
Név: Horváth László  
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszáma: (52) 500-749  
Fax száma: (52) 500-720  
Név: Dr. Hajnal Zsolt  
E-mail cím: info@hbkik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Heves Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.  
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék  
Fax száma: (36) 323-615  
Név: Pintérné Dobó Tünde  
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.  
Telefonszáma: (56) 510-610  
Fax száma: (56) 370-005  
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit  
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
Fax száma: (34) 316-259  
Név: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Nógrád Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: (32) 520-860  
Fax száma: (32) 520-862  
Név: Dr. Pongó Erik  
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

\*\*\*\*\*

- **Pest Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.  
Telefonszáma: (1)-269-0703  
Fax száma: (1)-269-0703  
Név: dr. Csanádi Károly  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)  
Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

\*\*\*\*\*

- **Somogy Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu);

\*\*\*\*\*

- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax száma: (42) 311-750  
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu);

\*\*\*\*\*

- **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411-661  
Fax száma: (74) 411-456  
Név: Mátyás Tibor  
E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu);

\*\*\*\*\*

- **Vas Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszáma: (94) 312-356  
Fax száma: (94) 316-936  
Név: Dr. Kövesdi Zoltán  
E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

\*\*\*\*\*

- **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefonszáma: (88) 429-008  
Fax száma: (88) 412-150  
Név: Dr. Óvári László  
E-mail cím: [vkik@veszpremiamara.hu](mailto:vkik@veszpremiamara.hu)

\*\*\*\*\*

- **Zala Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-513  
Fax száma: (92) 550-525  
Név: dr. Koczka Csaba  
E-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

Kötelezettséget vállalunk az alternatív vitarendezési fórum igénybevételére a fogyasztói jogvitáik rendezéséhez. Az Európai Bizottság által fejlesztett és üzemeltetett online vitarendezési platformot a linkre kattintva érheti el:

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

12.2. A területileg illetékes kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület, a békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti,

- a termék minőségével,
- a termék biztonságosságával,
- a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- a szolgáltatás minőségével,
- a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

12.3. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A fogyasztó jogszerűen kérheti, hogy általa megjelölt más békéltető testület legyen illetékes.

12.4. A békéltető testület eljárásának fogyasztó kérelmére történő megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

12.5. A fogyasztó a kérelmet a békéltető testület elnökéhez címezve, írásban kell, hogy benyújtsa.

12.6. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c) ha a fogyasztó az általánostól eltérő illetékességet kíván alkalmazni, akkor az annak megfelelő illetékességű a békéltető testület megjelölését,
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát, hogy a vállalkozással megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- g) a testület döntésére irányuló indítvány,
- h) a fogyasztó aláírását.

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

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

12.9. A békéltető testület elnöke az eljárást megszünteti, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

12.10. Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket előzetesen értesíti.

12.11. Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított - tizenöt napon belül nem nyilatkozik.

12.12. Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.

12.13. Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

12.14. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

12.15. A tanács az eljárást megszünteti, ha

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség.

12.16. Egyezés hiányában a tanács az ügy érdemében

- kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

- ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

12.17. A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

12.18. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

12.19. A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

12.20. A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.

### **13. SZERZŐI JOGOK**

13.1. Miután a naturalisa.hu, mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos a naturalisa.hu weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

13.2. A naturalisa.hu weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

13.3. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre valamint az internetes reklámfelületeire.

13.4. Tilos a naturalisa.hu weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a naturalisa.hu weboldalon vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.

13.5. A naturalisa.hu név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.

13.6. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 99.000 Ft, illetve szavanként bruttó 50.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészti az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

Fót, 2017. július 13.